



## **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Yang Berkunjung Di BPJS KC Padang Tahun 2024**

**Nadila Restu<sup>1</sup>, Nurul Prihastita Rizyana<sup>2</sup>, Bermansyah<sup>3</sup>**

Universitas Alifah Padang

[nadilarestu8@gmail.com](mailto:nadilarestu8@gmail.com)<sup>1</sup>, [prihastitan@gmail.com](mailto:prihastitan@gmail.com)<sup>2</sup>, [bermansyah123@gmail.com](mailto:bermansyah123@gmail.com)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Permasalahan yang harus diperhatikan BPJS KC Padang adalah mengukur kualitas pelayanan. Berdasarkan ulasan website komentar tentang pelayanan di BPJS Kesehatan KC Padang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan KC Padang Tahun 2024.

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus tahun 2024 di BPJS KC Padang. Populasi penelitian yaitu peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang bulan Juli-Agustus sebanyak 912.242. Jumlah Sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan 52% menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu, 59% menyatakan tidak puas terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (*p value* = 0.000), ditemukan hubungan pada dimensi kualitas dengan kepuasan pada dimensi keandalan (0,000), daya tanggap (0,002), Jaminan (0,009) kepedulian(0,003) dan ditemukan tidak ada hubungan pada dimensi kualitas dengan kepuasan pada dimensi bukti fisik (1,000) dengan kepuasan Peserta BPJS.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS. Disarankan untuk perlu peningkatan fasilitas kenyamanan, penerapan sistem antrian elektronik melalui aplikasi pendaftaran online atau tiket digital untuk mengurangi penumpukan pasien. Penambahan jumlah petugas frontliner juga penting untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan pelayanan yang lebih cepat.

**Kata Kunci :** BPJS, Kepuasan, Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

The Health Social Security Organizing Agency (BPJS) is a legal entity established to administer the health program BPJS Health Regulation Number 1 of 2014. The problem that must be considered by BPJS KC Padang is measuring service quality Based on website reviews comments about services at BPJS Kesehatan KC Padang show public dissatisfaction with services. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and the satisfaction of BPJS Kesehatan KC Padang participants in 2024. This type of research is quantitative with a cross sectional research design. The research was conducted in March-August 2024 at BPJS KC Padang. The study population was participants who visited BPJS KC Padang in July-August as many as 912,242. The sample size was 100 respondents with purposive sampling technique. Data collection using a questionnaire with an interview method. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi square statistical test. The results showed that 52% stated that the quality of service was not of high quality, 59% stated that they were not satisfied. There was a significant relationship between service quality (*p value*=0.000), found a relationship in the quality dimension with satisfaction in the dimensions of reliability (0.000), responsiveness (0.002), assurance (0.009) care (0.003) and found no relationship in the quality dimension with satisfaction in the dimension of physical evidence (1.000) with the satisfaction of BPJS Participants. It can be concluded that service quality is related to the satisfaction of BPJS participants. It is recommended to improve comfort facilities, implement an electronic queuing system through online registration applications or digital tickets to reduce patient accumulation. Increasing the number of frontliners is also important to reduce waiting time and ensure faster service.

**Keywords :** BPJS, Satisfaction, Service Quality

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, sehat secara fisik dan mental dapat menunjang aktivitas dari manusia sehingga berjalan baik namun disaat sakit tentu memerlukan biaya pengobatan yang mahal baik berobat kedokter atau membeli obat. Untuk masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah sulit menjangkau pelayanan kesehatan karena terkendala biaya (Tambahani & Walangitan, 2021).

Masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya pelayanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU Nomor 40 Tahun 2004 (Perundang-undangan No 40, 2004) ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan sosial (Tindage, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. (Patricia, 2021).

Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN dan KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa (Pratama et al., 2021).

Saat ini jumlah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta program JKN tahun 2022 total keseluruhan peserta yaitu 877.203 jiwa dari jumlah penduduk 919.145 jiwa, pada tahun 2023 keseluruhan peserta yaitu mencapai 916.723 jiwa dari jumlah penduduk 928.541 jiwa sampai pada tahun 2024 (per 1 Maret 2024) jumlah kepesertaan sebanyak 917.242 jiwa. Dengan komposisi peserta program JKN tahun 2024 (per 1 Maret 2024), yaitu Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 325.556 jiwa, Penerima Bukan Penerima Iuran (PBI) APBN sebanyak 246.371 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri sebanyak 237.808 jiwa, Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD sebanyak 65.693 jiwa dan Bukan Pekerja (PB) sebanyak 41.814 jiwa. Naiknya peserta BPJS Kesehatan juga akan berhubungan dengan pelayanan petugas BPJS terhadap peserta (BPJS Kesehatan, 2024).

Permasalahan yang cukup penting yang berhubungan dengan kepuasan peserta dan yang harus diperhatikan dari pihak BPJS Kesehatan KC Padang adalah mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*). Menurut Parasuraman (2015) kualitas jasa pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Sedangkan Menurut (Kotler et al., 2009) kepuasan pelanggan ada empat metode untuk mengukur yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan konsumen.

Salah satu tujuan dari pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat pada saat ini memiliki pola pemikiran yang mana pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan untuk mendapatkan kesehatan yang baik dan berkualitas. Hal ini menjadikan semakin meningkatnya peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Map et al., 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Khotimah, 2023).

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan kualitas pelayanan yang diberikan (Pratama et al., 2021).

Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan Barito Kuala Tahun 2020 didapat tidak puas sebanyak 72% dari responden. Kualitas pelayanan pendaftaran didapatkan baik sebanyak 26% dari responden dan kurang baik sebanyak 72% dari responden. Penelitian tersebut juga menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kanal pendaftaran dengan kepuasan peserta JKN-KIS Kabupaten Barito Kuala tahun 2020 (Nisa et al., 2020).

Kepuasan pelayanan bisa diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (kepedulian) (Faizah dan Panjawa 2020). Dalam penelitian yang judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Padangsidimpuan bahwa ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan BPJS cabang Padang Sidimpuan (Siregar, 2022).

Berdasarkan isu yang di publish pada salah satu ulasan website menyampaikan berkomentarnya tentang pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Padang “Antri dikantor BPJS Kesehatan Cabang Padang sangat lama sekali, mana petugas layanan nomor 2 dan nomor 3 tidak ada dan petugas nomor 4 sering pergi meninggalkan tempat. Bagaimana ini? Sampai kapan kayak gini?” Saudara dengan inisial FR juga ikut berkomentar “Pelayanan sangat buruk, jika ada persyaratan yang lain tolong langsung di sebutkan, saya sudah 4 kali balik urusan belum selesai bukan di permudah malah di persulit” Komentar lain juga mengatakan “Saya daftar 3 anggota keluarga pengguna BPJS tapi yang aktif cuma 2 orang? Yang satu lagi statusnya tidak aktif. Padahal kita sudah bayar lunas. Tolong ya jangan bikin kita bolak balik ke kantor BPJS hanya untuk ngurus hal ini karena pekerjaan saya banyak dan pekerjaan saya tidak hanya ngurus ini doang petugasnya tolong profesional dalam bekerja”(Maps, 2024).

Berdasarkan hasil Survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Kantor BPJS KC Padang pada tanggal 15 Mei Tahun 2024 dilihat dari kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi dimensi kehandalan (*Reliability*) sebanyak 90% responden menyatakan peserta mendapatkan kesulitan dalam prosedur administrasi, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 70% responden menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas seperti menjelaskan menggunakan aplikasi JKN Mobile, dimensi jaminan (*Assurance*) 50% orang menyatakan bahwa petugas keamanan sangat memberikan pelayanan yang aman sehingga tidak ada yang merasa takut untuk mengurus kebutuhan peserta, dimensi kepedulian (*empathy*) 70% orang menyatakan ada beberapa petugas yang tidak memberi kesempatan untuk bertanya, dan dimensi bukti fisik (*tangible*) 80% orang menyatakan ada beberapa ruangan yang kurang nyaman seperti ruang tunggu diluar yang cukup panas dan lahan parkir yang terbatas dan pada kategori kepuasan 90% peserta menyatakan puas.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024”.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Pada Tahun 2024. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah masyarakat yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di BPJS KC Padang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus Tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi peserta BPJS KC Padang sebanyak 917.242 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi, sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

#### a. Karakteristik Responden

**Tabel 4.1 Distribusi frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	<i>f</i>	(%)
Umur		
≤ 30 tahun	42	42.0%
>30 tahun	58	58.0%
Total	100	100%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	17	17.0%
Perempuan	83	83.0%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	1	1.0%
SMP	4	4.0%
SMA	7	57.0%
PT	8	38.0%
Total	100	100%
Pekerjaan		
PNS	5	5.0%

Swasta	21	21.0%
TNI/POLRI	1	1.0%
Pensiunan	4	4.0%
Buruh	6	6.0%
IRT	36	33.0%
Mahasiswa	13	13.0%
Tidak Bekerja	14	14.0%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 Responden sebagian besar berumur >30 tahun yaitu sebanyak 58 orang (58.0%). Berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak yaitu perempuan 83 orang (83.0%). Menurut tingkat pendidikan terakhir responden paling banyak memiliki tingkat Pendidikan yaitu lulus SMA sebanyak 57 orang (57.0%) dan dilihat dari pekerjaan responden paling banyak yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) 36 orang (36.0%) di BPJS KC Padang tahun 2024.

#### b. Kualitas Pelayanan

**Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kualitas Pelayanan	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	52	52.0%
Bermutu	48	48.0%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 52 orang (52.0%) menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu di BPJS KC Padang Tahun 2024.

#### c. Kepuasan Peserta

**Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kepuasan Peserta	<i>f</i>	%
Tidak Puas	59	59.0%
Puas	41	41.0%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 59 orang (59.0%) yang berkunjung merasa tidak puas berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

#### d. Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	91	91%
Bermutu	9	9%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 91 orang (91%) menyatakan pelayanan tidak bermutu pada dimensi bukti fisik (*tangible*) di BPJS KC Padang Tahun 2024.

#### e. Kehandalan (*Reliability*)

**Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	56	56%
Bermutu	44	44%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 56 orang (56%) menyatakan pelayanan tidak bermutu pada dimensi kehandalan (*reliability*) BPJS KC Padang Tahun 2024.

f. Daya Tanggap (*Responsiveness*)Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di BPJS KC Padang Tahun 2024

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	54	56%
Bermutu	46	46%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 56 orang (56%) menyatakan pelayanan tidak bermutu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di BPJS KC Padang Tahun 2024.

g. Jaminan (*Assurance*)Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di BPJS KC Padang Tahun 2024

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	51	51%
Bermutu	49	49%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 51 orang (51%) menyatakan pelayanan tidak bermutu pada dimensi jaminan (*assurance*) di BPJS KC Padang Tahun 2024.

h. Kepedulian (*Empathy*)Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepedulian (*Empathy*) di BPJS KC Padang Tahun 2024

Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	<i>f</i>	%
Tidak Bermutu	51	51%
Bermutu	49	49%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 51 orang (51%) menyatakan pelayanan tidak bermutu pada dimensi kepedulian (*empathy*) di BPJS KC Padang Tahun 2024.

## i. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

Tabel 4. 8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

DPO KCP Padang Tahun 2024							
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Peserta				Total	<i>P value</i>	
	Tidak Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	%		
Tidak Bermutu	40	76,9	2	23,1	28	100	0,000
Bermutu	19	39,6	29	60,4			

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden yang menyatakan pelayanan tidak bermutu yaitu 76,9% dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan bermutu yaitu 39,6%. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p value* = 0.000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

j. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Bentuk Fisik (*Tangible*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024Tabel 4. 9 Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Bentuk Fisik (*Tangible*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

BPRS KC Padang Tahun 2024						
Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kepuasan Peserta					<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total	
	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Tidak Bermutu	54	59,3	37	91	100	1,000
Bermutu	5	55,6	4	44,4	100	



Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi bentuk fisik yaitu 59,3% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu yaitu 55,6%. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 1,000$  ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap Bentuk Fisik (*Tangible*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

**k. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Kehandalan (*Reliability*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

**Tabel 4. 10 Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Kehandalan (*Reliability*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Kepuasan Peserta					Total	P value
	Tidak Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%			
Tidak Bermutu	42	75	14	25	56	100	0,000
Bermutu	17	38,6	27	61,4		100	

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 75% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu yaitu 38,6%. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

**l. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Daya Tanggap (*Responsivennes*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

**Tabel 4. 11 Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Daya Tanggap (*Responsivennes*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kepuasan Peserta							P-value
DayaTanggap ( <i>Responsivennes</i> )	Tidak Puas		Puas		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Tidak Bermutu	40	74,1	14	25,9	54	100	0,002
Bermutu	19	41,3	27	58,7	46	100	

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi tanggap (*responsivennes*) yaitu 74,1% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi daya tanggap (*responsivennes*) yaitu 41,3% . Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,002$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi daya tanggap (*responsivennes*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

**m. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Jaminan (*Assurance*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

**Tabel 4. 12 Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Jaminan (*Assurance*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

BPRS KE Puadung Tahun 2021							
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kepuasan Peserta				Total	P-value	
	Tidak Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	%		
Tidak Bermutu	37	72,5	14	27,5	51	100	0,009
Bermutu	22	44,9	27	55,1	49	100	

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 72,5% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 44,9% . Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,009$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi jaminan (*assurance*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

**n. Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Kepedulian (*Empathy*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

**Tabel 4. 13 Hubungan Kepuasan Peserta Terhadap Kepedulian (*Empathy*) Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	Kepuasan Peserta				Total		<i>P-value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	%				
Tidak Bermutu	38	74,5	132	25.5	514	100	0,003
Bermutu	21	42,9	8	57,1	9	100	

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi kepedulian (*empathy*) yaitu 74,5% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi kepedulian (*empathy*) yaitu 42,9%. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p value* = 0,003 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi kepedulian (*empathy*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

## 2. Pembahasan

### a. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden yang menyatakan pelayanan tidak bermutu yaitu 76,9% dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan bermutu yaitu 39,6%. Kemudian Hasil uji statistik didapatkan nilai *p value* = 0.000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Nisa *et al* (2020) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020 diperoleh nilai *p value* = 0.000 berarti ada hubungan kualitas pelayanan kanal pendaftaran dengan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala tahun 2020. Sejalan dengan penelitian Yusra (2020) didapatkan nilai *p value* = 0.001 yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanannya. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama. Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang spesifik untuk setiap transaksi, situasi, dan interaksi. Sementara itu, kualitas layanan dianggap sebagai sikap yang terbentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap layanan yang telah direvisi, yang dapat mempengaruhi minat pelanggan di masa depan. Dengan demikian, jika kualitas BPJS dipersepsikan baik, pelanggan akan merasa puas dan cenderung terus menggunakan layanan BPJS Kesehatan (Nisa *et al* 2020).

Berdasarkan hasil penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang, ditemukan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan peserta, terutama pada dimensi bukti fisik. Faktor utama yang menyebabkan kesenjangan ini meliputi ketidaklengkapan meja petugas frontliner, sistem antrian yang membingungkan, serta ruang tunggu yang tidak memadai. Hal ini sejalan dengan teori *servqual* yang menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Selain itu, penelitian Tjiptono (2019) menekankan bahwa fasilitas fisik yang tidak memadai dapat berdampak pada pengalaman pelanggan, yang dalam konteks ini terlihat dari peserta BPJS yang merasa tidak nyaman karena keterbatasan ruang tunggu dan lahan parkir. Kotler & Keller (2016) juga menyebutkan bahwa lingkungan fisik merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Pada dimensi daya tanggap, ditemukan bahwa jumlah petugas yang kurang menyebabkan lambatnya respons terhadap pertanyaan dan keluhan peserta. Hal ini sesuai dengan temuan Lovelock & Wirtz (2016) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang terbatas dalam suatu layanan publik dapat menghambat kecepatan dan efektivitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada dimensi keandalan, peserta BPJS memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang cepat, namun kenyataannya sering kali tidak sesuai. Dalam penelitian Zeithaml *et al* (1988), dijelaskan bahwa keandalan dalam pelayanan, termasuk ketepatan waktu dan keakuratan informasi, sangat menentukan kepuasan pelanggan. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan realita, maka risiko ketidakpuasan akan meningkat.

Menurut asumsi peneliti, **ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan**, di mana peserta mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi yang mereka terima justru sebaliknya. Kualitas pelayanan yang kurang baik secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan peserta. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan realita pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan peserta. bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Kesenjangan yang terjadi pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan keandalan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan peserta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi fasilitas fisik maupun efisiensi tenaga kerja, menjadi langkah yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan asumsi yang telah dikemukakan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang. Pertama, perlu dilakukan peningkatan fasilitas fisik dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih luas dan nyaman bagi peserta, memperbaiki sistem antrian agar lebih jelas dan terstruktur, serta melengkapi meja petugas frontliner dengan fasilitas yang memadai untuk

meningkatkan efektivitas pelayanan. Kedua, jumlah petugas pelayanan perlu ditambah untuk mengurangi waktu tunggu peserta. Ketiga, keandalan pelayanan harus ditingkatkan dengan mengoptimalkan sistem informasi dan teknologi guna mempercepat proses administrasi dan pendaftaran, menyediakan mekanisme pengaduan yang lebih efisien agar peserta dapat menyampaikan keluhan dengan mudah, serta menyusun standar pelayanan yang lebih ketat untuk memastikan ketepatan waktu dan akurasi informasi yang diberikan kepada peserta. Keempat, evaluasi dan monitoring berkala perlu dilakukan dengan mengadakan survei kepuasan peserta secara rutin untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan guna memastikan efektivitas perbaikan yang telah diterapkan.

**b. Hubungan Bentuk Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi bentuk fisik yaitu 59,3% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu yaitu 55,6%. Kemudian Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 1,000$  ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap Bentuk Fisik (*Tangible*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Parasuraman dan A. Valerie (1990) bahwa *tangible* dalam kualitas pelayanan adalah bentuk realitas fisik yang dapat dimanfaatkan dan dirasakan oleh peserta dalam pelayanan yang diterima sehingga merasa puas. Dalam memanfaatkan pelayanan, peserta menginginkan fasilitas pelayanan yang terbaik dan dapat merasakan manfaat dari bukti fisik yang diberikan, sehingga pelayanan memberikan kepuasan kepada peserta.

Menurut asumsi peneliti bahwa meskipun bentuk fisik dalam pelayanan BPJS KC Padang memiliki peran dalam menciptakan pengalaman peserta, aspek ini tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mereka. Meskipun bentuk fisik bukan faktor utama dalam menentukan kepuasan peserta, BPJS tetap perlu melakukan perbaikan dalam hal fasilitas fisik dan pemanfaatan teknologi agar pelayanan yang diberikan semakin optimal dan dapat memenuhi harapan peserta dengan lebih baik.

**c. Hubungan Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi keandalan (*reliability*) yaitu 75% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu yaitu 38,6%. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi keandalan (*reliability*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumiyantri (2018) dimana variabel keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Rumiyantri, 2018).

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa peningkatan kualitas keandalan pelayanan dapat berdampak positif terhadap kepuasan peserta, karena konsistensi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai janji akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang. Selain itu, rendahnya keandalan layanan dapat berdampak pada citra BPJS Kesehatan secara keseluruhan. Peserta yang mengalami keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian informasi, atau ketidak konsistenan prosedur kemungkinan besar akan kehilangan kepercayaan terhadap sistem pelayanan BPJS. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan pada aspek keandalan agar tingkat kepuasan peserta dapat meningkat dan layanan BPJS Kesehatan menjadi lebih optimal. Hal yang perlu dilakukan yaitu BPJS Kesehatan perlu memastikan bahwa semua layanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup ketepatan waktu pelayanan, konsistensi dalam prosedur administrasi, serta kepastian dalam pemberian informasi kepada peserta. Petugas BPJS Kesehatan harus mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang akurat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan peserta. BPJS Kesehatan perlu melakukan evaluasi rutin terhadap keandalan layanan yang diberikan, misalnya melalui survei kepuasan pelanggan atau audit internal. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan kualitas layanan.

**d. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi tanggap (*responsiveness*) yaitu 74,1% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu 41,3%. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,002$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.



Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan teori kepuasan konsumen yang di kemukakan oleh Richard L. Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap antara kinerja atau ekspektasi. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Viona Aprilia dimana ketanggapan (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen (Pratama et al., 2021).

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa daya tanggap yang rendah dalam pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Padang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, termasuk keterbatasan jumlah petugas, sistem antrian yang kurang efektif, kurangnya pelatihan bagi petugas, gangguan pada layanan digital, serta minimnya evaluasi terhadap responsivitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS, perlu dilakukan berbagai langkah perbaikan, seperti menambah jumlah petugas, mengembangkan sistem antrian yang lebih efisien, petugas harus menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh peserta, serta meningkatkan sistem pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Dengan meningkatnya daya tanggap petugas dalam merespons peserta, diharapkan kepuasan peserta akan meningkat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan.

#### **e. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 72,5% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 44,9% . Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,009$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi jaminan (*assurance*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Hal ini sesuai dengan teori SERVQUAL dan teori yang dikemukakan oleh Valaries Zeithan, Leonard Berry dan A. Parasuraman mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah jaminan. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Aliyyah Apriani dan Sunarti (2021) dimana variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Apriani & Sunarti, 2021).

Menurut asumsi peneliti bahwa rendahnya jaminan (*assurance*) dalam pelayanan BPJS KC Padang disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu kurangnya komunikasi yang efektif, rendahnya kredibilitas petugas dalam memberikan informasi, keamanan layanan yang masih perlu ditingkatkan, kurangnya kompetensi petugas dalam menangani keluhan peserta. Untuk meningkatkan jaminan dalam pelayanan BPJS hal yang perlu dilakukan adalah Meningkatkan pelatihan bagi petugas agar mereka memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik dan dapat memberikan informasi yang akurat serta konsisten kepada peserta. Meningkatkan transparansi informasi dengan menyediakan materi edukasi yang mudah diakses oleh peserta, sehingga mereka dapat memahami hak dan prosedur pelayanan BPJS dengan lebih baik. Memperkuat sistem keamanan dalam pelayanan, baik dalam hal perlindungan data peserta maupun kenyamanan fisik dalam mengakses layanan di kantor BPJS. Mendorong budaya kerja yang lebih ramah dan empatik, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang lebih sopan, santun, dan peduli terhadap kebutuhan peserta. Dengan meningkatnya jaminan dalam pelayanan BPJS, diharapkan tingkat kepuasan peserta dapat meningkat, sehingga mereka merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan.

#### **f. Hubungan Kepedulian (*Empathy*) Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024**

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden pelayanan tidak bermutu pada dimensi kepedulian (*empathy*) yaitu 74,5% dibandingkan responden yang menyatakan bermutu pada dimensi kepedulian (*empathy*) yaitu 42,9%. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,003$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap dimensi kepedulian (*empathy*) peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL dan teori yang dikemukakan oleh Valaries Zeithan, Leonard Berry dan A. Parasuraman mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah kepedulian (*emphaty*). Kepedulian (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Menurut asumsi peneliti berasumsi bahwa rendahnya kepedulian dalam pelayanan BPJS KC Padang disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu keterbatasan waktu interaksi antara petugas dan peserta, minimnya pelatihan dalam meningkatkan empati petugas, beban kerja yang tinggi, kurangnya pemahaman petugas terhadap kondisi peserta, serta sistem layanan yang kurang fleksibel. Untuk meningkatkan kepedulian dalam pelayanan BPJS hal yang perlu dilakukan adalah Menambah jumlah petugas untuk mengurangi beban kerja sehingga petugas memiliki lebih banyak waktu untuk memberikan perhatian yang lebih personal kepada peserta. Menyelenggarakan pelatihan tentang keterampilan interpersonal agar petugas lebih memahami pentingnya sikap empatik dalam memberikan pelayanan. Menerapkan sistem layanan yang lebih fleksibel, terutama bagi peserta yang memiliki kendala administratif tertentu, agar mereka tetap dapat mengakses layanan dengan mudah. Meningkatkan transparansi dan komunikasi yang lebih baik, sehingga peserta merasa lebih dihargai dan didengar dalam sistem layanan BPJS. Dengan meningkatnya kepedulian dalam pelayanan BPJS, diharapkan tingkat kepuasan peserta akan meningkat dan mereka merasa lebih nyaman serta percaya terhadap layanan BPJS Kesehatan.

### 3. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024” dapat disimpulkan sebagai berikut : Sebanyak 52 orang (52%) menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024. Sebanyak 59 orang (59%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024. Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 0.000 ( $p < 0.05$ ). Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi bentuk fisik terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 1,000 ( $p > 0.05$ ). Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 0.000 ( $p < 0.05$ ). Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 0.002 ( $p > 0.05$ ). Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 0.009 ( $p < 0.05$ ). Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi kepedulian terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai  $p$  value = 0.003 ( $p > 0.05$ ).

### UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Nurul Prihastita Rizyana, MKM, bapak Bermansyah, M.Kes yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada peneliti. Terkhususnya kepada BPJS Kesehatan Cabang Padang yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, D. A., & Sunarti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, **92**(1), 15-25.
- BPJS Kesehatan. (2019). Manfaat. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/12>
- BPJS Kesehatan. (2020). Visi dan Misi. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>
- BPJS Kesehatan. (2022a). PANDUAN LAYANAN JKN-KIS. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1477>
- BPJS Kesehatan. (2022b). Peraturan BPJS Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan Pasal 14. WwW.Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/deta>
- BPJS Kesehatan. (2022c). Peserta Program JKN (per 31 Desember 2022). <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023a). Data Kunjungan Di Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023b). Data Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2021 Dan 2022.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2022). Statistik JKN 2016-2021. Dewan Jaminan Sosial Nasional, 1–252.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarito. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, **5**(10), 718–735. <http://e-journalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/50>
- (4th ed.). Andi. [jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/50](http://e-journalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/50)
- Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin tahun 2019. Universitas Islam Kalimantan.
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO : Journal of Management & Business*, **6**(1), 231–245.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, **64**(1), 12-40.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran (Edisi ke 12). Erlangga

- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (jilid 2). Erlangga.
- Map, J., Christiono, Y., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Kualitas Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Bpjs Kantor Cabang Tuban. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(2), 250–263. <https://doi.org/10.37504/map.v4i2.320>
- Patricia, C. O. S. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Cabang Padang*. 3(2), 6.
- Tambahani, Y. O., & Walangitan, O. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan kabupaten halmahera utara ; Productivity (2021). 33950-71394-2-Pb. 2(2).
- Tindage, J. (2019). *Tindage: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS*. 9–18.
- Nisa, K., Noorhidayah, & Aquarista, muhammad F. (2020). *Hubungan Pengetahuan Dan Kualitias Pelayanan Kanal Pendaftan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN\_KIS Di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022*.
- Pratama, A., Bakkareng, & Firdaus, T. R. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang*. *MAP (Jurnal matua)* 3(3), 489–498.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Siregar Azhari, R. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan*.
- Parasuraman, Valarie, A. Z., & L, L. B. (2015). *SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Perundang-undangan, P. (2004). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.