

**PENGARUH KENERJA PELAYANAN TENAGA MEDIS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS EYAT MAYANG
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

The Influence of Medical Personnel Service Performance on BPJS Patient Satisfaction at the Eyat Mayang Community Health Center, West Lombok Regency

Hilda Sapitri¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu Sudiarta Hartawan³, Fathurrahman⁴, Slamet Mardiyanto Rahayu⁵, Suhartati⁶, Lale Ajeng Khalifatun Wardani⁷, Muhammad Aditya Rachman⁸, Syatriawan Perdana Putra⁹, Novi Sri Rahmi¹⁰, Isti Dari Sofianti¹¹, Amirudin¹², Nurfaidah¹³, Wahyu Aprilyaningsih¹⁴

^{1,3,9,10,11,12,13} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia

^{24,5,7} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

⁸ Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

¹⁴ Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

² Email: habibamin22@gmail.com

⁵ Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁷ Email: laleajeng26@gmail.com

⁸ Email: adityarachman226@gmail.com

¹⁴ Email: wahyuaprilianingsih@gmail.com

Abstract

The significance value of the t-test is 0.001, which is smaller than the critical limit of 0.05, so H_0 is rejected and H_1 is accepted. The regression coefficient value is 0.386, indicating that improving the quality of service performance will increase BPJS patient satisfaction. The R Square value is 0.215, which means that 21.5% of the variation in BPJS patient satisfaction can be explained by service performance factors, while the rest is explained by other factors. Although service performance has a significant influence on patient satisfaction, the R Square value of 21.5% indicates that there is still 78.5% of the variation in patient satisfaction that is influenced by other factors outside the performance of medical personnel services. These factors can include the condition of the facility, the attitude of administrative staff, ease of access to services, waiting time, and psychological and social aspects of patients.

Keywords: Service Performance, Patient Satisfaction, Community Health Center, Medical Personnel

Abstrak

Nilai signifikansi uji t sebesar 0,001, yang lebih kecil dari batas kritis 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,386, menunjukkan bahwa

peningkatan kualitas kinerja pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Nilai R Square sebesar 0,215, yang berarti 21,5% variasi dalam kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh faktor kinerja pelayanan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Meskipun kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, nilai R Square yang sebesar 21,5% menunjukkan bahwa masih terdapat 78,5% variasi kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kinerja pelayanan tenaga medis. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kondisi fasilitas, sikap petugas administrasi, kemudahan akses layanan, waktu tunggu, serta aspek psikologis dan sosial pasien.

Kata Kunci: *Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Tenaga Medis*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang utama bagi seluruh kalangan masyarakat sekitar, khususnya bagi masyarakat dengan perekonomian menengah kebawah dikarenakan faktor biaya yang lebih murah serta lokasinya yang cukup terjangkau. Keberadaan puskesmas yang terjangkau bagi masyarakat dikarenakan puskesmas tersebar di setiap daerah, mulai dari kelurahan, kecamatan, bahkan kabupaten. Itulah alasan mengapa banyak masyarakat yang menjadikan puskesmas sebagai tempat berobat (Gurning, 2018).

Peran Puskesmas sangat penting bagi masyarakat sekitar. Selain menjadi tempat berobat, puskesmas juga berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, sentra pembinaan kiprah dalam bidang kesehatan dan pusat pelayanan kesehatan taraf pertama yang mengadakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang menyebutkan Puskesmas sebagai Sarana kesehatan yang melayani langsung masyarakat memiliki fungsi sebagai upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama yang mengedepankan upaya pencegahan (preventif) dan promotif untuk mencapai tujuan pembangunan di bidang kesehatan yaitu meraih derajat kesehatan masyarakat yang maksimal didaerah kerjanya (Hasanah dkk., 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil darisemua itu akan berakhir baik Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Marzuq & Andriani, 2022).

Kualitas pelayanan yang diberikan baik berupa fasilitas puskesmas, keramahan dari pihak puskesmas dan kemampuan dari petugas puskesmas untuk

selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien adalah hal utama untuk mendapatkan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sutrisno & Maryono, 2016: 67). Selain kualitas pelayanan yang baik, hal lain yang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat ialah kinerja karyawan itu sendiri. Keberhasilan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya. Kinerja adalah sebuah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Setiap organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berbagai cara dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, sebagaimana disampaikan oleh Tjiptono (2012) adanya pengaruh erat antara kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta oleh Sinulingga et al. (2018) yang menegaskan bahwa aspek-aspek kinerja seperti kehandalan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan di Puskesmas Eyat Mayang, Lombok Barat, mencakup berbagai kegiatan kesehatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa aspek penting dari pelayanan yang diberikan, Kegiatan Pelayanan Posyandu Puskesmas Eyat Mayang rutin mengadakan kegiatan Posyandu setiap bulan, yang melibatkan pemeriksaan kesehatan anak, ibu hamil, dan lansia. Kegiatan ini termasuk penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, serta pemberian vitamin dan imunisasi. Vaksinasi Selain Posyandu, Puskesmas juga melaksanakan program vaksinasi untuk masyarakat di lima desa sekitar. Ini merupakan bagian dari upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan Jumlah kunjungan pasien BPJS mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2020 hingga 2023, sebelum mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024. Tercatat, ada 4.139 kunjungan pada tahun 2020, yang kemudian meningkat menjadi 4.780 pada tahun 2021, 5.971 pada tahun 2022, dan mencapai puncaknya pada 7.875 kunjungan pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024, jumlah kunjungan mengalami penurunan menjadi kunjungan. Maka dari itu penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Eyat Mayang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk

mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif mengajukan pertanyaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Pengaruh Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Eyat Mayang, Kabupaten Lombok Barat.

Populasi dalam penelitian adalah pasien BPJS di Puskesmas Eyat Mayang. Sampel ini dipilih secara acak atau berdasarkan keadaan yang kebetulan, bukan berdasarkan prinsip sampling yang terstruktur. agar hasilnya dapat dianggap valid dan representatif terhadap populasi. sampel yaitu di ambil pada penelitian ini sebanyak 50 terdiri dari pasien rawat jalan, karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis regresi sederhana, adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Alat analisis yang umum digunakan dalam regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,569 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,442 mengindikasikan bahwa 44,2% kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis alternatif (H1), yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesesuaian kinerja pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini selaras dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kompetensi, pelatihan, dan motivasi tenaga medis merupakan faktor kunci yang memengaruhi kualitas kinerja pelayanan, yang pada gilirannya berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien BPJS Penelitian terkait pengaruh kinerja pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa kinerja tenaga medis yang kompeten dan profesional sangat menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, serta sikap ramah dan empati tenaga medis menjadi aspek penting yang meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

Semua item dalam kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,279). Reliabilitas juga memuaskan, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,927 untuk variabel X (Kinerja Pelayanan) dan 0,886 untuk variabel Y (Kepuasan pasien). Ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya dan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten.

Penelitian ini menguatkan teori bahwa kinerja pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, sebagaimana disampaikan oleh Tjiptono (2012) yang menyatakan adanya pengaruh erat antara kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta oleh Sinulingga et al. (2018) yang menegaskan bahwa aspek-aspek kinerja seperti kehandalan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Nilai signifikansi uji t sebesar 0,001, yang lebih kecil dari batas kritis 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,386, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kinerja pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Nilai R Square sebesar 0,215, yang berarti 21,5% variasi dalam kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh faktor kinerja pelayanan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Meskipun kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, nilai R Square yang sebesar 21,5% menunjukkan bahwa masih terdapat 78,5% variasi kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kinerja pelayanan tenaga medis. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kondisi fasilitas, sikap petugas administrasi, kemudahan akses layanan, waktu tunggu, serta aspek psikologis dan sosial pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amraeni, Y., & Nirwan, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung.
- Antonsdottir, Rushton, & Nelson. (2021). Burnout and moral resilience in interdisciplinary healthcare professionals. *Journal of Clinical Nursing*.
- Amsyaria Ramadhani. (2024). Studi komparasi antara pasien peserta BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aliya Kota Kendari.
- Engen, Bonfrer, & Ahaus. (2022). Value-Based Healthcare From the Perspective of the Healthcare Professional: A Systematic Literature Review. *Frontiers of Public Health*.
- Efthymiou, Rovithis, & Kalaitzaki. (2022). The Perspectives on Barriers and Facilitators in Communication by the Healthcare Professionals and Older Healthcare Users: The Role of Health Literacy. *J. Psychol. Psychother. Res.*
- Fitria Dwi Ayuningtyas. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung.
- Hamid, A., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*.
- Isnaini, M. (2024). Hubungan Kinerja Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Palanggan Kabupaten Gowa.

- Irfan, Ardan, M.A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda.
- Kulmala, Rosenberg, & Ngandu. (2021). Facilitators and barriers to implementing lifestyle intervention program to prevent cognitive decline. *European Journal of Public Health*.
- Kurniajati, S., Lintang Utami, I., & Pujawan, Y. W. Literatur Review: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rumah Sakit. *JARSI: Jurnal Administrasi RS Indonesia*, (2022).
- Moison, A.C., Walter, J.A., & White, G.B. (2000). Patient satisfaction with medical care: A review of the literature. *Journal of General Internal Medicine*, 15 (10), 682-691.
- Muhammad Nurhidayat, M. Arifki Zainaro. (2020) Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien.
- Ningseh, F.Y. (2019). Analisis Perbedaan Persepsi Responsiveness Pada Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan Unit Rawat Jalan RSUD Kota Madiun [Skripsi]. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun. (2019).
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*.
- Thrisia. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung.
- Walter, J.A., & White, G.B. (2001). Patients at is faction with healthcare: A review of the literature. *Journal of Healthcare Management*, 46 (4), 248-259.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.