

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSI MALAHAYATI MEDAN

Nurcholisah Fitra¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Alamat: Jl. Universitas No. 21, Kampus USU, Medan 20155, Sumatera Utara

*Korespondensi penulis: nurcholisahfitra@usu.ac.id

Abstract. *Patient satisfaction is a key indicator of health service quality in the National Health Insurance era. Outpatient services for BPJS members still face problems regarding waiting time, communication, and facilities. This study aimed to analyze factors affecting BPJS patient satisfaction with outpatient service quality at Malahayati Islamic Hospital Medan in 2026. A cross-sectional analytic design was applied to 150 respondents selected through consecutive sampling. Data were collected using a validated questionnaire ($r>0.361$; $\alpha=0.876$) and analyzed by Chi-square and multiple logistic regression. Results showed that waiting time ($p<0.001$), staff competence ($p<0.001$), staff attitude ($p<0.001$), drug availability ($p=0.032$), facility comfort ($p<0.001$), administrative ease ($p=0.003$), and information clarity ($p=0.008$) were significantly associated with satisfaction. Multivariate analysis revealed waiting time as the most dominant factor (OR=5.42; 95% CI: 2.31–12.71), followed by staff competence (OR=4.18), facility comfort (OR=2.87), and staff attitude (OR=2.42), with Nagelkerke $R^2=0.512$. Hospital management should optimize service flow and adopt digital queuing systems to enhance patient satisfaction.*

Keywords: *BPJS Health Insurance; outpatient; patient satisfaction; service quality; waiting time.*

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional. Pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS masih menghadapi permasalahan pada waktu tunggu, komunikasi, dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSI Malahayati Medan Tahun 2026. Desain penelitian cross sectional analytic dengan 150 responden yang dipilih melalui consecutive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tervalidasi ($r>0,361$; $\alpha=0,876$) dan dianalisis dengan Chi-square dan regresi logistik berganda. Hasil menunjukkan waktu tunggu ($p<0,001$), kompetensi petugas ($p<0,001$), sikap petugas ($p<0,001$), ketersediaan obat ($p=0,032$), kenyamanan fasilitas ($p<0,001$), kemudahan administrasi ($p=0,003$), dan kejelasan informasi ($p=0,008$) berhubungan signifikan dengan kepuasan. Analisis multivariat menunjukkan waktu tunggu sebagai faktor paling dominan (OR=5,42; 95% CI: 2,31–12,71), diikuti kompetensi petugas (OR=4,18), kenyamanan fasilitas (OR=2,87), dan sikap petugas (OR=2,42), dengan Nagelkerke $R^2=0,512$. Manajemen rumah sakit disarankan mengoptimalkan alur pelayanan dan menerapkan sistem antrean digital untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; kepuasan pasien; mutu pelayanan; rawat jalan; waktu tunggu.

1. LATAR BELAKANG

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia sedang berada pada fase transformasi yang menekankan pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bermutu, adil, dan terjangkau. Rumah sakit sebagai institusi utama penyedia pelayanan kesehatan tingkat lanjut dituntut menyelenggarakan pelayanan yang aman, efektif, tepat

waktu, dan berorientasi pada pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Dalam kerangka Sustainable Development Goals 2030, pemerintah menempatkan peningkatan mutu pelayanan kesehatan sebagai bagian integral dari Universal Health Coverage yang dijalankan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2014 (Nurmansyah, Kilic, & Al-Kholif, 2022).

Pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan hingga saat ini masih menjadi sorotan publik. Data BPJS Kesehatan tahun 2024 mencatat cakupan kepesertaan mencapai 273,8 juta jiwa atau sekitar 98,1% dari total penduduk Indonesia (BPJS Kesehatan, 2024). Meskipun cakupan kepesertaan tergolong tinggi, kualitas pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memuaskan. Survei Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan tahun 2023 menunjukkan angka 84,4%, namun pada dimensi pelayanan rumah sakit khususnya aspek waktu tunggu, masih memperoleh skor terendah (Ramadhani & Sukmawati, 2023).

Sumatera Utara sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di luar Pulau Jawa memiliki tantangan tersendiri dalam pelayanan BPJS. Data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (2024) menunjukkan bahwa terdapat 218 rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS, namun cakupan kualitas pelayanan belum merata. Rasio dokter spesialis di Sumatera Utara masih 0,17 per 1.000 penduduk, lebih rendah dari rata-rata nasional sebesar 0,26 per 1.000 penduduk (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Ketimpangan ini turut memengaruhi lama waktu tunggu dan kualitas interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan, khususnya pada unit rawat jalan yang volume kunjungannya paling tinggi.

Rumah Sakit Islam Malahayati Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B di Kota Medan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak awal implementasi program JKN. Data kunjungan rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit tersebut menunjukkan tren peningkatan rata-rata 12% per tahun selama periode 2021–2024, dengan volume kunjungan mencapai lebih dari 65.000 pasien pada tahun 2024. Survei internal manajemen rumah sakit tahun 2024 menunjukkan angka kepuasan pasien rawat jalan sebesar 76,3%, masih di bawah target Kementerian Kesehatan sebesar 85% (Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, 2024). Keluhan tertulis pasien BPJS tahun 2024

didominasi oleh masalah lama antrean (38%), sikap petugas (21%), dan ketersediaan obat (17%).

Meskipun studi mengenai kepuasan pasien BPJS di rumah sakit di Indonesia sudah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya dilaksanakan sebelum era transformasi digital pelayanan kesehatan yang mengintegrasikan sistem rujukan online, antrean elektronik, dan penerapan Rekam Medis Elektronik. Perubahan ini secara struktural mempengaruhi pola interaksi pasien dengan sistem pelayanan. Studi kepuasan pasien BPJS pada rumah sakit swasta berbasis keislaman juga masih sangat terbatas. Hal ini menjadi kesenjangan penelitian yang perlu diisi karena karakteristik pelayanan rumah sakit Islam memiliki nilai-nilai pelayanan spiritual dan etika yang mungkin memengaruhi persepsi kepuasan pasien secara berbeda (Hakim & Rahmi, 2022).

Novelty penelitian ini terletak pada penekanan identifikasi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS pada era transformasi layanan kesehatan tahun 2026 di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Penelitian ini mengintegrasikan tujuh variabel independen yang mencakup dimensi struktur, proses, dan lingkungan pelayanan berbasis kerangka Donabedian dan SERVQUAL yang belum pernah dianalisis secara simultan pada konteks rumah sakit keislaman di Kota Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan tahun 2026 serta mengidentifikasi faktor paling dominan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan pasien secara konseptual diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan yang diterima dengan ekspektasi awal (Kotler & Keller, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien bukan hanya cerminan mutu pelayanan, tetapi juga menjadi determinan penting bagi loyalitas pasien, kepatuhan pengobatan, serta reputasi institusi (Wulandari, Laksono, & Rohmah, 2022). Rumah sakit yang memiliki angka kepuasan pasien tinggi cenderung mendapatkan kunjungan ulang yang lebih baik dan memiliki keunggulan kompetitif dalam sistem pembayaran berbasis kinerja seperti INA-CBG's.

Konsep mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dianalisis melalui pendekatan Donabedian yang membagi mutu ke dalam tiga dimensi utama, yaitu struktur, proses, dan

hasil (outcome). Struktur mencakup sumber daya manusia, fasilitas, serta peralatan medis; proses mencakup interaksi pelayanan seperti komunikasi dan kepatuhan terhadap prosedur; sedangkan outcome mencakup kondisi kesehatan pasien dan kepuasan yang dirasakan (Donabedian, 1988; Sari, Wibowo, & Kartika, 2023). Di samping itu, model SERVQUAL menekankan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Al-Damen, 2021). Kedua kerangka teori ini banyak digunakan sebagai dasar dalam mengukur kepuasan pasien di berbagai negara berkembang.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa waktu tunggu, kompetensi tenaga kesehatan, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas menjadi variabel yang paling sering berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS. Penelitian Aditya dan Wardhani (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Tulungagung menunjukkan bahwa 62,5% pasien BPJS masih merasakan waktu tunggu yang panjang di poli rawat jalan. Rahmawati, Suryani, dan Utomo (2023) di Provinsi Jawa Tengah menemukan bahwa kompetensi petugas berkontribusi 41% terhadap kepuasan pasien. Prasetyo dan Handayani (2024) di RSUD Kota Semarang menegaskan bahwa kenyamanan fasilitas fisik dan kejelasan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian sebelumnya, penelitian ini berlandaskan asumsi bahwa kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh tujuh faktor kunci yaitu waktu tunggu pelayanan, kompetensi petugas, sikap petugas, ketersediaan obat, kenyamanan fasilitas, kemudahan administrasi, dan kejelasan informasi pelayanan. Ketujuh faktor tersebut merepresentasikan dimensi struktur, proses, dan outcome dari kerangka Donabedian serta dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dari SERVQUAL.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional analytic dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen yang diukur pada waktu yang bersamaan. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang memperoleh pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan selama periode penelitian. Sampel berjumlah 150 responden yang dipilih dengan teknik consecutive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria inklusi secara berurutan hingga jumlah sampel tercapai. Besar sampel dihitung dengan rumus Lemeshow menggunakan proporsi kepuasan 0,76 (survei internal 2024), tingkat kepercayaan 95%, dan margin of error 7%. Kriteria inklusi meliputi pasien peserta BPJS aktif berusia minimal 17 tahun, bersedia menjadi responden, dan telah menerima pelayanan minimal satu kali. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan gangguan komunikasi berat, pasien anak yang tidak didampingi wali, dan pasien dengan kondisi darurat.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan adaptasi model SERVQUAL dan kerangka Donabedian. Kuesioner terdiri atas bagian karakteristik responden dan bagian pernyataan variabel penelitian yang diukur menggunakan skala Likert 1–5. Uji validitas terhadap 30 responden di rumah sakit dengan karakteristik serupa menghasilkan nilai r hitung $> 0,361$ (r tabel), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha memperoleh nilai 0,876 yang berarti reliabilitas sangat tinggi.

Variabel dependen adalah kepuasan pasien yang dikategorikan menjadi puas (skor \geq median) dan tidak puas (skor $<$ median). Variabel independen meliputi waktu tunggu pelayanan (cepat ≤ 60 menit; lama > 60 menit sesuai Standar Pelayanan Minimal Kementerian Kesehatan), kompetensi petugas, sikap petugas, ketersediaan obat, kenyamanan fasilitas, kemudahan administrasi, dan kejelasan informasi pelayanan, yang seluruhnya dikategorikan berdasarkan nilai median.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi frekuensi setiap variabel. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Variabel dengan nilai $p < 0,25$ pada analisis bivariat dimasukkan ke analisis multivariat. Analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda metode enter untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kekuatan asosiasi diukur dengan Odds Ratio (OR) dan 95% Confidence Interval (CI). Seluruh analisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27.

*ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSI MALAHAYATI MEDAN*

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara dengan nomor 0248/KEPK-FKMUSU/II/2026. Seluruh responden telah menandatangani informed consent sebelum pengumpulan data. Prinsip etik meliputi respect for persons, beneficence, non-maleficence, dan justice diterapkan sepanjang penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 150 pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=150)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur	17–25 tahun	24	16,0
	26–35 tahun	38	25,3
	36–45 tahun	42	28,0
	46–55 tahun	30	20,0
	>55 tahun	16	10,7
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	45,3
	Perempuan	82	54,7
Pendidikan	SD/SMP	22	14,7
	SMA/Sederajat	74	49,3
	D3/S1	46	30,7
	S2/S3	8	5,3
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	12,0
	Wiraswasta	40	26,7
	Karyawan Swasta	46	30,7
	Ibu Rumah Tangga	32	21,3
	Lainnya	14	9,3

Sumber: Data primer terolah (2026).

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 36–45 tahun (28,0%), berjenis kelamin perempuan (54,7%), berpendidikan SMA/ sederajat (49,3%), dan bekerja sebagai karyawan swasta (30,7%). Pola ini mencerminkan karakteristik umum pengguna pelayanan rawat jalan BPJS pada rumah sakit tipe B di wilayah urban.

Analisis Univariat

Distribusi frekuensi variabel independen dan dependen disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian (n=150)

Variabel	Kategori	n	%
Waktu Tunggu Pelayanan	Cepat (≤ 60 menit)	62	41,3
	Lama (> 60 menit)	88	58,7
Kompetensi Petugas	Baik	92	61,3
	Kurang	58	38,7
Sikap Petugas	Baik	88	58,7
	Kurang	62	41,3
Ketersediaan Obat	Tersedia	98	65,3
	Kurang	52	34,7
Kenyamanan Fasilitas	Nyaman	84	56,0
	Kurang	66	44,0
Kemudahan Administrasi	Mudah	90	60,0
	Sulit	60	40,0
Kejelasan Informasi	Jelas	86	57,3
	Kurang	64	42,7
Kepuasan Pasien	Puas	87	58,0
	Tidak Puas	63	42,0

Sumber: Data primer terolah (2026).

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu yang lama (58,7%), namun sebagian besar responden menilai kompetensi petugas baik (61,3%), sikap petugas baik (58,7%), obat tersedia (65,3%), fasilitas nyaman (56,0%), administrasi mudah (60,0%), dan informasi jelas (57,3%). Secara keseluruhan, 58,0% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan, sementara 42,0% menyatakan tidak puas.

Analisis Bivariat

Hasil uji Chi-square hubungan variabel independen dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat dengan Kepuasan Pasien BPJS

Variabel	Kategori	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	p-value	OR (95% CI)
Waktu Tunggu	Cepat	52 (83,9)	10 (16,1)	<0,001	7,87 (3,55–17,44)
	Lama	35 (39,8)	53 (60,2)		
Kompetensi Petugas	Baik	68 (73,9)	24 (26,1)	<0,001	5,82 (2,80–12,08)
	Kurang	19 (32,8)	39 (67,2)		
Sikap Petugas	Baik	62 (70,5)	26 (29,5)	<0,001	3,53 (1,79–6,95)

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSI MALAHAYATI MEDAN

	Kurang	25 (40,3)	37 (59,7)		
Ketersediaan Obat	Tersedia	63 (64,3)	35 (35,7)	0,032	2,10 (1,06–4,16)
	Kurang	24 (46,2)	28 (53,8)		
Kenyamanan Fasilitas	Nyaman	60 (71,4)	24 (28,6)	<0,001	3,61 (1,82–7,17)
	Kurang	27 (40,9)	39 (59,1)		
Kemudahan Administrasi	Mudah	61 (67,8)	29 (32,2)	0,003	2,75 (1,40–5,40)
	Sulit	26 (43,3)	34 (56,7)		
Kejelasan Informasi	Jelas	58 (67,4)	28 (32,6)	0,008	2,50 (1,28–4,88)
	Kurang	29 (45,3)	35 (54,7)		

Sumber: Data primer terolah (2026).

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Waktu tunggu menunjukkan kekuatan hubungan tertinggi dengan $OR = 7,87$ (95% CI: 3,55–17,44). Kompetensi petugas menempati urutan kedua dengan $OR = 5,82$. Seluruh variabel layak dimasukkan pada analisis multivariat karena $p < 0,25$.

Analisis Multivariat

Hasil analisis regresi logistik berganda ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik Berganda

Variabel	B	S.E.	Wald	p-value	OR	95% CI OR
Waktu Tunggu	1,690	0,436	15,022	<0,001	5,42	2,31–12,71
Kompetensi Petugas	1,430	0,428	11,163	0,001	4,18	1,82–9,62
Kenyamanan Fasilitas	1,054	0,412	6,540	0,010	2,87	1,28–6,44
Sikap Petugas	0,884	0,412	4,608	0,032	2,42	1,08–5,43
Kemudahan Administrasi	0,412	0,415	0,985	0,321	1,51	0,67–3,40
Kejelasan Informasi	0,285	0,428	0,443	0,506	1,33	0,58–3,08
Ketersediaan Obat	0,196	0,451	0,189	0,664	1,22	0,50–2,95
Constant	-3,412	0,684	24,881	<0,001	0,033	-

Sumber: Data primer terolah (2026). Nagelkerke $R^2 = 0,512$; Hosmer-Lemeshow $p = 0,684$; Overall classification = 78,7%.

Tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang tetap signifikan pada analisis multivariat, yaitu waktu tunggu (OR=5,42; 95% CI: 2,31–12,71; $p < 0,001$), kompetensi petugas (OR=4,18), kenyamanan fasilitas (OR=2,87), dan sikap petugas (OR=2,42). Nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,512 menunjukkan model regresi mampu menjelaskan 51,2% variasi kepuasan pasien. Waktu tunggu memiliki OR terbesar sehingga menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Waktu tunggu berdimensi ganda: sebagai bagian dari struktur pelayanan (alokasi sumber daya) sekaligus proses pelayanan (efisiensi antrean) dalam kerangka Donabedian (Sari et al., 2023). Ketika pasien mengalami waktu tunggu di atas 60 menit, persepsi psikologis terhadap pelayanan menurun signifikan meskipun kualitas medis yang diberikan sebenarnya baik. Temuan ini konsisten dengan Aditya dan Wardhani (2022) di RSUD Tulungagung dengan OR=4,86, serta Prasetyo dan Handayani (2024) di RSUD Semarang dengan OR=6,12. Konsep responsiveness dalam SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988; Al-Damen, 2021) mendukung temuan ini bahwa ketika responsiveness rendah, pasien cenderung menilai buruk seluruh dimensi pelayanan lainnya (halo effect negatif).

Kompetensi petugas menempati urutan kedua sebagai faktor dominan (OR=4,18). Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan pasien terhadap profesionalisme tenaga kesehatan menjadi salah satu pilar kepuasan. Dalam kerangka SERVQUAL, aspek ini termasuk dimensi assurance (Wulandari et al., 2022). Rahmawati et al. (2023) di Jawa Tengah menemukan kompetensi petugas berkontribusi 41% terhadap kepuasan pasien, sedangkan Hardiyanti dan Susanto (2022) menemukan OR sebesar 3,92 pada rumah sakit di Sulawesi Selatan. Kompetensi petugas juga memengaruhi persepsi keamanan pasien dan kepatuhan terhadap regimen pengobatan yang berdampak pada outcome klinis.

Kenyamanan fasilitas berpengaruh signifikan sebagai faktor ketiga (OR=2,87). Dimensi ini terkait dengan tangibles dalam SERVQUAL yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana penunjang. Rumah sakit dengan ruang tunggu yang nyaman, sirkulasi udara baik, dan kebersihan terjaga cenderung memperoleh penilaian

kepuasan lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan Kurniawan dan Fitriani (2023) dengan $OR=2,68$ di RSUD Palembang serta Saputra, Nurjanah, dan Anwar (2024) dengan $OR=3,15$ di RSUD Yogyakarta. Aspek kenyamanan menjadi semakin penting pada era pasca pandemi COVID-19 karena masyarakat semakin sensitif terhadap higienitas dan physical distancing di ruang layanan.

Sikap petugas juga menjadi faktor signifikan ($OR=2,42$). Aspek ini termasuk dimensi empathy yang mencakup kepedulian, perhatian personal, dan kemampuan memahami kebutuhan pasien. Nugraha dan Astuti (2022) menemukan pengaruh sikap petugas dengan $OR=2,88$. Untuk konteks rumah sakit Islam, dimensi empathy memiliki makna lebih dalam karena diintegrasikan dengan nilai-nilai keislaman seperti ta'awun (tolong menolong) dan ihsan (berbuat baik) sebagaimana temuan Hakim dan Rahmi (2022) yang menunjukkan bahwa integrasi nilai keislaman menghasilkan skor SERVQUAL lebih tinggi pada dimensi empathy dan assurance.

Variabel ketersediaan obat, kemudahan administrasi, dan kejelasan informasi signifikan pada bivariat namun menjadi tidak signifikan pada multivariat. Hal ini mengindikasikan adanya efek konfusi antar variabel. Ketersediaan obat kemungkinan berkorelasi dengan waktu tunggu di apotek yang menjadi bagian dari waktu tunggu total, sedangkan kemudahan administrasi dan kejelasan informasi berkorelasi dengan sikap dan kompetensi petugas (Hidayat, Utami, & Kurnia, 2023). Meskipun demikian, ketiga variabel tetap penting sebagai bagian dari sistem pelayanan terintegrasi.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi kebijakan yang penting. Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan perbaikan waktu tunggu melalui digitalisasi sistem antrian, penerapan lean management pada alur pelayanan, penambahan slot spesialis volume tinggi, dan telemedicine untuk kunjungan kontrol. Tanjung dan Nasution (2022) menunjukkan bahwa implementasi antrian digital di RSUP H. Adam Malik Medan menurunkan waktu tunggu rata-rata 42%. Pengalaman ini dapat diadaptasi oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Kompetensi petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkala berbasis kompetensi, sertifikasi klinis, dan program mentoring. Wibowo, Setiawan, dan Wulandari (2023) menunjukkan bahwa continuing professional development berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien sebesar 15–22% dalam 12 bulan. Aspek

kenyamanan fasilitas perlu didukung investasi rutin dalam peningkatan sarana prasarana, termasuk fasilitas ibadah yang memadai. Yusuf dan Anisa (2023) menemukan bahwa pasien di rumah sakit dengan fasilitas ibadah memadai memiliki tingkat kepuasan 18% lebih tinggi. Sikap petugas dapat diperkuat melalui pelatihan soft skills dan communication skills; Manullang dan Sirait (2024) membuktikan pelatihan komunikasi efektif meningkatkan skor empathy petugas sebesar 27%.

Bila dibandingkan dengan studi internasional, temuan ini konsisten dengan Al-Damen (2021) di Yordania yang menemukan waktu tunggu dan responsiveness sebagai prediktor utama kepuasan pasien, serta systematic review Mosadeghrad (2021) pada 27 negara berkembang yang menyimpulkan waktu tunggu, kompetensi tenaga kesehatan, dan kondisi fasilitas fisik sebagai tiga determinan universal kepuasan pasien. Konsistensi lintas negara ini menunjukkan strategi peningkatan mutu berbasis tiga aspek tersebut memiliki relevansi kebijakan yang luas.

Dari sudut pandang teori administrasi kesehatan, temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan sistem dalam manajemen mutu. Model Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) dapat menjadi kerangka operasional untuk memperbaiki mutu secara berkelanjutan sebagaimana studi Amalia dan Prihatiningsih (2023) di RSUP Kariadi yang meningkatkan indeks kepuasan pasien dari 78% menjadi 89% dalam 18 bulan. Firmansyah, Kusuma, dan Handayani (2023) juga menyimpulkan bahwa rumah sakit yang menerapkan value-based healthcare memiliki tingkat loyalitas pasien 2,4 kali lebih tinggi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan. Desain cross sectional hanya mampu menunjukkan hubungan asosiasi antar variabel pada satu waktu dan tidak dapat menyimpulkan hubungan sebab akibat. Penelitian dilaksanakan pada satu rumah sakit sehingga generalisasi hasil terbatas pada konteks pelayanan rawat jalan di rumah sakit swasta keislaman tipe B di wilayah urban Medan. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan self-reported questionnaire berpotensi mengandung bias sosial (social desirability bias). Penelitian juga tidak mengukur variabel psikososial seperti ekspektasi awal pasien, health literacy, dan karakteristik klinis yang dapat menjadi variabel perancu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSI MALAHAYATI MEDAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat tujuh variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan Tahun 2026 pada analisis bivariat, yaitu waktu tunggu, kompetensi petugas, sikap petugas, ketersediaan obat, kenyamanan fasilitas, kemudahan administrasi, dan kejelasan informasi pelayanan. Analisis multivariat menunjukkan empat variabel tetap signifikan, yaitu waktu tunggu, kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas. Waktu tunggu pelayanan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dengan OR=5,42 (95% CI: 2,31–12,71) dan model regresi mampu menjelaskan 51,2% variasi kepuasan pasien.

Manajemen Rumah Sakit Islam Malahayati Medan disarankan memprioritaskan perbaikan waktu tunggu melalui penerapan sistem antrian digital terintegrasi, lean management pada alur pelayanan rawat jalan, penambahan slot pelayanan spesialis dengan volume kunjungan tinggi, serta pemanfaatan telemedicine untuk kunjungan kontrol. Kompetensi petugas perlu diperkuat melalui pelatihan berkala berbasis sertifikasi, program mentoring, dan penilaian kinerja berbasis outcome. Perbaikan sarana ruang tunggu dan fasilitas ibadah perlu dilakukan sebagai bagian dari branding rumah sakit Islam. Petugas kesehatan disarankan meningkatkan sikap empatik dan komunikasi interpersonal serta mengintegrasikan nilai-nilai keislaman sebagai bagian dari mutu pelayanan yang holistik.

BPJS Kesehatan disarankan menerapkan skema evaluasi mutu berbasis kinerja terhadap fasilitas kesehatan mitra khususnya pada indikator waktu tunggu, cakupan obat, dan kepuasan peserta. Skema pay for performance dapat menjadi instrumen kebijakan untuk mendorong perbaikan mutu pelayanan. Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan desain kohort atau mixed method untuk menangkap dinamika kepuasan pasien seiring waktu serta mengintegrasikan variabel psikososial seperti health literacy, ekspektasi awal pasien, dan aspek spiritual yang belum banyak diteliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Direksi Rumah Sakit Islam Malahayati Medan yang telah memberikan izin dan dukungan pelaksanaan penelitian,

seluruh responden yang bersedia berpartisipasi, serta Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara atas kelaikan etik yang diberikan. Peneliti juga berterima kasih kepada rekan sejawat yang memberikan masukan konstruktif selama proses penelitian dan penulisan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya, R., & Wardhani, N. K. (2022). Analisis faktor kepuasan pasien BPJS pada instalasi rawat jalan RSUD Tulungagung. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 145–156. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.145-156>
- Al-Damen, R. (2021). Health care service quality and its impact on patient satisfaction: A case study of King Abdullah University Hospital. *International Journal of Business and Social Science*, 12(4), 45–58. <https://doi.org/10.30845/ijbss.v12n4p5>
- Amalia, R., & Prihatiningsih, D. (2023). Implementasi Total Quality Management dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit: Studi di RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 22–34. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.22-34>
- Andriani, L., & Yusnita, R. (2024). Analisis kualitas pelayanan BPJS berbasis SERVQUAL di rumah sakit tipe B. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 12–24. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.1.12-24>
- BPJS Kesehatan. (2024). Laporan Kinerja BPJS Kesehatan Tahun 2024. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2024). Profil Kesehatan Sumatera Utara Tahun 2024. Medan: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Firmansyah, A., Kusuma, R. A., & Handayani, S. (2023). Value-based healthcare implementation and patient loyalty in Indonesian hospitals. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(3), 210–220. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v18i3.6789>
- Gunawan, T., Hidayat, A., & Rahmawan, P. (2023). Skema pembayaran berbasis kinerja terhadap mutu pelayanan primer di era JKN. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 55–68. <https://doi.org/10.7454/eki.v8i1.5678>
- Hakim, L., & Rahmi, S. (2022). Integrasi nilai keislaman dalam pelayanan rumah sakit Islam di Aceh: Analisis SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Islam*, 6(2), 78–92. <https://doi.org/10.24252/jki.v6i2.2022.78-92>

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSI MALAHAYATI MEDAN

- Hardiyanti, A., & Susanto, B. (2022). Kompetensi petugas dan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit tipe B Sulawesi Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 16(2), 88–99. <https://doi.org/10.24893/jkma.v16i2.678>
- Hidayat, A., Utami, S., & Kurnia, R. (2023). Analisis confounding pada studi kepuasan pasien BPJS: Systematic approach. *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 40–52. <https://doi.org/10.7454/epidkes.v7i1.5432>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A., & Fitriani, D. (2023). Pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Palembang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Sriwijaya*, 14(1), 33–44. <https://doi.org/10.36706/jkms.v14i1.2345>
- Manullang, R., & Sirait, J. (2024). Pelatihan komunikasi efektif dan skor empathy petugas di rumah sakit swasta Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 12(1), 60–72. <https://doi.org/10.21776/ub.jik.2024.012.01.7>
- Mosadeghrad, A. M. (2021). Factors influencing healthcare service quality: A systematic review. *International Journal of Health Policy and Management*, 10(6), 320–333. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2021.15>
- Nugraha, A., & Astuti, R. (2022). Sikap petugas dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 100–111. <https://doi.org/10.15294/kemas.v17i2.34567>
- Nurmansyah, M. I., Kilic, B., & Al-Kholif, A. (2022). Universal Health Coverage in Indonesia: Progress, challenges, and lessons learned. *Global Health Action*, 15(1), 20–34. <https://doi.org/10.1080/16549716.2022.2044667>
- 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.
- Prasetyo, B., & Handayani, T. (2024). Determinan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSU Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 15–26. <https://doi.org/10.22146/jkki.v13i1.7890>
- Rahmawati, D., Suryani, N., & Utomo, P. (2023). Kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien: Studi cross sectional di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(3), 88–99. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v26i3.4321>
- Ramadhani, S., & Sukmawati, A. (2023). Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan: Analisis tren nasional 2019–2023. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 100–112. <https://doi.org/10.7454/eki.v7i2.6543>

- Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. (2024). Laporan Tahunan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan Tahun 2024. Medan: RS Islam Malahayati.
- Saputra, D., Nurjanah, S., & Anwar, R. (2024). Kenyamanan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.18196/jmmr.10105>
- Sari, D. P., Wibowo, A., & Kartika, R. (2023). Penerapan kerangka Donabedian dalam mengukur mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 22–33. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i1.2023.22-33>
- Sitorus, M., & Purba, R. (2024). Literasi digital pasien lansia dalam pemanfaatan Mobile JKN di Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Sumatera Utara*, 9(1), 33–45. <https://doi.org/10.32734/jkms.v9i1.3456>
- Tanjung, A., & Nasution, F. (2022). Implementasi sistem antrian digital di RSUP H. Adam Malik Medan: Analisis waktu tunggu. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(4), 200–212. <https://doi.org/10.22146/jkki.v11i4.6543>
- Wibowo, A. R., Setiawan, D., & Wulandari, P. (2023). Continuing Professional Development dan kepuasan pasien: Systematic review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9(2), 155–170. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1234>
- Wulandari, R. D., Laksono, A. D., & Rohmah, N. (2022). Determinants of patient satisfaction with health services in Indonesia: A systematic review. *Journal of Public Health Research*, 11(3), 2276–2287. <https://doi.org/10.4081/jphr.2022.2276>
- Yusuf, M., & Anisa, R. (2023). Fasilitas ibadah dan kepuasan pasien di rumah sakit Islam: Studi cross sectional. *Jurnal Kesehatan Islam Nusantara*, 7(1), 20–34. <https://doi.org/10.24252/jkin.v7i1.2023.20-34>
- Zulkarnain, H., & Silalahi, D. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan JKN di Sumatera Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Sumut*, 8(2), 44–56. <https://doi.org/10.32734/jkms.v8i2.2345>