



FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD ARIFIN NU'MANG

*Factors Associated with Outpatient BPJS Patient Satisfaction at Arifin Nu'mang Regional
Hospital*

Arwadi¹, Muhammad Tahir², Roni³

Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Email Correspondence: wadykarim@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pada pelayanan rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)/BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi, sikap, dan penampilan petugas dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap. Penelitian menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional yang dilaksanakan pada 4 Maret sampai 4 April 2026. Sampel sebanyak 97 pasien BPJS rawat jalan dipilih menggunakan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan Continuity Correction pada tingkat kemaknaan 0,05. Hasil menunjukkan 67% pasien merasa puas. Komunikasi petugas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,029$), demikian pula sikap petugas ($p=0,017$) dan penampilan petugas ($p=0,015$). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interaksi dan profesionalisme petugas berkaitan dengan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan rawat jalan. Disimpulkan bahwa komunikasi, sikap, dan penampilan petugas memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi serta perilaku pelayanan petugas secara konsisten.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, kepuasan pasien, komunikasi petugas, sikap petugas, pelayanan rawat jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality, including outpatient services for National Health Insurance (JKN)/BPJS Health participants. This study aimed to analyze the associations of staff communication, attitude, and appearance with outpatient BPJS patient satisfaction at Arifin Nu'mang Regional Hospital, Sidrap Regency. An analytic quantitative cross-sectional study was conducted from March 4 to April 4, 2026. A total of 97 BPJS outpatients were selected using accidental sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using univariate and bivariate procedures. Associations were tested using the Chi-Square test with Continuity Correction at a significance level of 0.05. The results showed that 67% of patients were satisfied. Staff communication was significantly associated with patient satisfaction ($p=0.029$), as were staff attitude ($p=0.017$) and staff appearance ($p=0.015$). These findings indicate that interpersonal interaction and staff professionalism are related to patients' experiences during outpatient care. In conclusion, staff communication, attitude, and appearance were significantly associated with outpatient BPJS patient satisfaction. Hospitals should consistently maintain and improve the quality of staff communication and service behavior to support better patient experiences.

Key words: BPJS Health, outpatient care, patient satisfaction, staff attitude, staff communication

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna. Mutu pelayanan menjadi bagian penting karena rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada kepentingan pasien.^{1,2}

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan memberikan akses pelayanan secara berjenjang dengan prinsip kendali mutu dan kendali biaya. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, pengalaman pasien selama proses pendaftaran, pemeriksaan,

pengobatan, dan pelayanan penunjang berkontribusi terhadap penilaian terhadap mutu pelayanan.³

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan. Kepuasan terbentuk ketika kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pasien. Pelayanan yang bermutu juga berhubungan dengan minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan.^{4,5,6}

Komunikasi petugas, sikap petugas, serta penampilan petugas merupakan aspek yang langsung dirasakan pasien pada saat berinteraksi dengan pemberi layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan mutu interaksi pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien.^{7,8,9}

Data rekam medik UPT RSUD Arifin Nu'mang menunjukkan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 34.142 pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 38.009 pada tahun 2024. Januari sampai Mei 2025 tercatat 16.670 kunjungan, ditambah 2.745 kunjungan pada Juni 2025. Tingginya pemanfaatan layanan tersebut memperkuat pentingnya evaluasi kepuasan pasien sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi petugas, sikap petugas, dan penampilan petugas dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada 4 Maret sampai 4 April 2026 di poliklinik rawat jalan UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap. Sampel penelitian sebanyak 97 pasien BPJS rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Variabel independen meliputi komunikasi petugas, sikap petugas, dan penampilan petugas, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian dilakukan pemeriksaan, entry, pengolahan, dan analisis data. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan Continuity Correction pada tingkat kemaknaan $\alpha=0,05$.

HASIL

Analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi petugas baik (77,3%), sikap petugas positif (64,9%), dan penampilan petugas baik (68,0%). Sebanyak 65 responden (67,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan BPJS.

Tabel 1. Distribusi Variabel Penelitian pada Pasien BPJS Rawat Jalan

Variabel	Kategori	Jumlah (n)	Persen (%)
Komunikasi petugas	Baik	75	77,3
	Kurang	22	22,7
Sikap petugas	Positif	63	64,9
	Negatif	34	35,1
Penampilan petugas	Baik	66	68,0
	Kurang	31	32,0
Kepuasan pasien	Puas	65	67,0
	Kurang puas	32	33,0

Sumber: Data primer 2026

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi petugas dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan ($p=0,029$). Pasien yang menilai komunikasi petugas baik lebih banyak menyatakan puas dibandingkan pasien yang menilai komunikasi petugas kurang.

Tabel 2. Hubungan Komunikasi Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

Komunikasi	Puas n	Puas %	Kurang Puas n	Kurang Puas %	Total	p-value
Baik	55	56,7	20	20,6	75	0,029
Kurang	10	10,3	12	12,4	22	0,029
Total	65	67,0	32	33,0	97	

Sumber: Data primer 2026; uji Chi-Square (Continuity Correction)

Sikap petugas juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan ($p=0,017$). Pada kelompok yang menilai sikap petugas positif, 48 responden menyatakan puas dan 15 responden menyatakan kurang puas.

Tabel 3. Hubungan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

Sikap	Puas n	Puas %	Kurang Puas n	Kurang Puas %	Total	p-value
Positif	48	49,5	15	15,5	63	0,017
Negatif	17	17,5	17	17,5	34	0,017
Total	65	67,0	32	33,0	97	

Sumber: Data primer 2026; uji Chi-Square (Continuity Correction)

Penampilan petugas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan ($p=0,015$). Dari 66 responden yang menilai penampilan petugas baik, 50 responden menyatakan puas dan 16 responden menyatakan kurang puas.

Tabel 4. Hubungan Penampilan Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

Penampilan	Puas n	Puas %	Kurang Puas n	Kurang Puas %	Total	p-value
Baik	50	51,5	16	16,5	66	0,015
Kurang	15	15,5	16	16,5	31	0,015
Total	65	67,0	32	33,0	97	

Sumber: Data primer 2026; uji Chi-Square (Continuity Correction)

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi petugas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Komunikasi yang baik memungkinkan informasi pelayanan disampaikan secara lebih jelas dan membantu pasien memahami proses pelayanan yang diterimanya. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang melaporkan adanya hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan serta pengaruh kualitas komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.^{7,9}

Sikap petugas juga menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Sikap positif selama pelayanan dapat membentuk persepsi pasien terhadap keramahan, perhatian, dan profesionalisme pemberi layanan. Hasil ini mendukung kajian mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien, di mana interaksi pelayanan menjadi bagian dari pengalaman pasien saat memanfaatkan fasilitas kesehatan.^{5,8}

Penampilan petugas memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penampilan yang rapi dan profesional dapat membangun kesan awal yang positif serta meningkatkan



kepercayaan pasien terhadap pelayanan. Hal ini konsisten dengan konsep kualitas jasa yang menempatkan aspek bukti fisik dan tampilan pelayanan sebagai bagian dari persepsi mutu yang diterima pengguna jasa.^{6,11}

Secara keseluruhan, ketiga variabel menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga dengan bagaimana pelayanan diberikan. Kepuasan berperan penting dalam evaluasi mutu layanan dan dapat memengaruhi loyalitas serta minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan.^{4,5,12}

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional sehingga hubungan yang ditemukan tidak dapat ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat. Teknik accidental sampling juga membatasi generalisasi hasil pada seluruh populasi pasien BPJS. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknik sampling probabilitas, melibatkan lebih dari satu rumah sakit, serta menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu, fasilitas, dan prosedur administrasi.

KESIMPULAN

Komunikasi petugas, sikap petugas, dan penampilan petugas masing-masing memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap, dengan nilai p berturut-turut 0,029; 0,017; dan 0,015. Sebagian besar pasien (67,0%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan pentingnya mempertahankan komunikasi yang efektif, sikap pelayanan yang positif, dan penampilan profesional sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan rawat jalan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI; 2020.
2. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2023.
3. BPJS Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program Tahun 2023 dan Laporan Keuangan Tahun 2023 (Auditan). BPJS Kesehatan; 2024.
4. Indrasari M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press; 2019.
5. Ahmad, dkk. Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. 2022;13(1):1-11.
6. Sanjaya Teguh, dkk. Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Journal of Public Administration and Management Studies. 2025;2:65-72.
7. Pratiwi D. Hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2019.
8. Rahman A. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2021.
9. Sari M, Wahyuni S. Pengaruh kualitas komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 2020.
10. Rekam Medik UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap. Data Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2025. 2025.
11. Wijaya T. Manajemen Kualitas Jasa: Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano. Indeks; 2018.
12. Lisdiana I, et al. Kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen. 2023;1(2):50-63.
13. Suryati, et al. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2017;5(5):1102-1112.