

8d6d4f121a97370c_Turnitin

By By Turnitin

WORD COUNT

5314

TIME SUBMITTED

24-MAY-2026 05:34PM

PAPER ID

121749897

11
TITLE EVALUATION OF FACTORS ASSOCIATED WITH THE QUALITY OF BPJS PATIENT REGISTRATION SERVICES AT BARANTI PUBLIC HEALTH CENTER, SIDENRENG RAPPANG REGENCY

Firda Ramadani^{1*}, Zulkarnain Sulaiman², Sunandar Said³, Devy Febrianti⁴

Department of Health Administration, Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah
University of Sidenreng Rappang, Indonesia

bhellafirdharamadhani153@gmail.com^{1}, zoelvoc55@gmail.com²,
nandarnurse@gmail.com³, devyfebriantiu@gmail.com⁴*

**Corresponden author*

Received April 30, 2026; Revised May 24, 2026; Accepted May 24, 2026; Published May 31, 2026

ABSTRACT

This study was motivated by the persistence of problems in BPJS patient registration services, such as long queues, unclear procedures, and suboptimal staff communication. These conditions have the potential to reduce service quality and patient satisfaction. This study aimed to analyze the factors associated with the quality of BPJS patient registration services at Baranti Public Health Center, Sidenreng Rappang Regency. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 99 respondents determined using the Slovin formula from a total population of 8,701 patients. Data were collected through Likert-scale questionnaires and observation. Independent variables included facilities and infrastructure, staff attitudes and communication, and service procedures, while the dependent variable was service quality. Data were analyzed using the Chi-Square test. The results showed that facilities and infrastructure had a significant relationship with service quality ($p < 0.001$), service procedures had a significant relationship with service quality ($p < 0.001$), and staff attitudes and communication also had a significant relationship with the quality of BPJS patient registration services ($p < 0.001$). The most dominant factor influencing service quality was staff attitudes and communication. It can be concluded that improving service quality can be achieved through improving facilities, enhancing staff competencies, and simplifying service procedures.

Keywords: BPJS Health, Service quality, Patient registration, Public health center

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan dalam pelayanan pendaftaran pasien BPJS, seperti antrean panjang, prosedur yang kurang jelas, serta komunikasi petugas yang belum optimal. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 99 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total populasi 8.701 pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert dan observasi. Variabel independen meliputi sarana dan prasarana, sikap dan komunikasi petugas, serta prosedur pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan. Analisis data menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan ($p < 0,001$), prosedur pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan ($p < 0,001$), serta sikap dan komunikasi petugas juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS ($p < 0,001$). Variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan adalah sikap dan komunikasi petugas. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi petugas, serta penyederhanaan prosedur pelayanan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kualitas pelayanan, Pendaftaran pasien, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia, upaya tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, dengan tujuan memberikan akses pelayanan kesehatan yang merata dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat (Sukardi⁴ et al., 2024). Hingga tahun 2025, jumlah peserta JKN tercatat telah mencapai lebih dari 279 juta jiwa atau sekitar 98% dari total penduduk Indonesia. Peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan tersebut berdampak pada meningkatnya kunjungan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama, termasuk puskesmas, sehingga beban pelayanan administrasi dan pendaftaran pasien juga semakin meningkat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta penurunan kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh sistem pelayanan yang efektif dan sumber daya yang memadai. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, baik dalam aspek promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif¹⁰ Nabila Erinaputri et al., 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh pelayanan administrasi, khususnya pada tahap pendaftaran pasien. Proses pendaftaran merupakan kontak awal antara pasien dengan fasilitas kesehatan yang sangat menentukan persepsi terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang lambat, prosedur yang tidak jelas, serta komunikasi petugas yang kurang efektif berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien. Kualitas pelayanan administrasi yang baik terbukti berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS karena memengaruhi kenyamanan, kecepatan pelayanan, dan persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang diterima (Buenita et al., 20⁹). Selain itu, meningkatnya jumlah peserta BPJS setiap tahun turut meningkatkan beban pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang⁹ dan keterlambatan pelayanan. Data BPJS Kesehatan tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai lebih dari 279 juta jiwa atau sekitar 98% dari total penduduk Indonesia. Tingginya jumlah peserta tersebut berdampak pada meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kondisi ini menyebabkan peningkatan beban pelayanan administrasi, khususnya pada bagian pendaftaran pasien, sehingga diperlukan sistem pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Kejelasan informasi terkait alur pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien (Sulaiman et al., 2021).

Secara teoritis, kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan serta menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Dahlan et al., 2023). Dimensi *tangibles* berkaitan

dengan ketersediaan sarana dan prasarana seperti fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dimensi reliability dan responsiveness mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy berkaitan dengan sikap, komunikasi, serta perhatian petugas terhadap pasien. Penerapan kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Nani Yuniar et al., 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Penelitian (Dahlan et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien BPJS, di mana peningkatan mutu pelayanan dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Penelitian lain juga menegaskan bahwa sarana dan prasarana, sikap petugas, serta kejelasan prosedur pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan (Kartika et al., 2024; Meidi et al., 2023). Selain itu, sikap dan komunikasi petugas yang ramah, empatik, dan komunikatif terbukti mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan (Jumarni et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa aspek non-teknis seperti interaksi antara petugas dan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas (Taslikhin, 2025).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan secara umum atau dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti rumah sakit, sehingga penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di puskesmas masih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada aspek kepuasan pasien secara umum, sedangkan kajian yang menghubungkan sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih belum banyak dilakukan. Perbedaan kondisi sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta sistem pelayanan di setiap daerah juga memungkinkan adanya variasi kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga hasil penelitian di daerah tertentu belum tentu dapat menggambarkan kondisi pelayanan di daerah lainnya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian yang secara spesifik meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan Januari 2026 di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pendaftaran pasien BPJS, seperti antrean pasien yang cukup panjang pada jam pelayanan tertentu, gangguan sistem pelayanan administrasi, serta kurang optimalnya komunikasi petugas kepada pasien. Hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa pasien juga menunjukkan adanya keluhan terkait lamanya waktu pelayanan dan kurang jelasnya informasi mengenai alur pendaftaran. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki potensi kebaruan karena secara khusus menganalisis hubungan sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pasien secara umum atau dilakukan pada pelayanan rumah sakit, sehingga kajian yang secara spesifik menyoroti kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di puskesmas masih relatif terbatas. Penelitian Meidi et al. (2023) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS, namun belum secara spesifik mengkaji faktor pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Selain itu, penelitian Liem et al. (2023) lebih menitikberatkan pada determinan pelayanan pendaftaran di rumah sakit, sehingga konteks pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama masih memerlukan kajian lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pasien BPJS di puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi, khususnya pada tahap pendaftaran pasien, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional melalui metode non-eksperimental dengan pendekatan cross-sectional (Waruwu et al., 2025). Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2026 di Puskesmas Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Desain cross-sectional dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada satu waktu pengamatan tanpa melakukan intervensi terhadap responden. Pendekatan ini dinilai efektif untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS secara aktual serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan pendaftaran di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang dengan jumlah sebanyak 8.701 pasien. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pasien BPJS yang datang melakukan pendaftaran dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS yang melakukan pendaftaran di Puskesmas Baranti, berusia ≥ 17 tahun atau didampingi keluarga bagi pasien anak, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden dengan mengisi lembar persetujuan penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner, pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk diwawancarai, serta responden yang menolak melanjutkan proses

penelitian.

Tahapan penelitian diawali dengan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator variabel sarana dan prasarana, sikap dan komunikasi petugas, prosedur pelayanan, serta kualitas pelayanan. Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan dalam pengumpulan data. Penilaian variabel sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, sikap dan komunikasi petugas, serta kualitas pelayanan dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert. Hasil skor masing-masing variabel kemudian dikategorikan menjadi kategori baik, cukup, dan kurang berdasarkan persentase skor yang diperoleh responden. Kategori baik ditetapkan apabila skor yang diperoleh $\geq 76\%$, kategori cukup apabila skor berada pada rentang 56–75%, dan kategori kurang apabila skor $\leq 55\%$ dari total skor maksimal kuesioner. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, peneliti melakukan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden di bagian pendaftaran Puskesmas Baranti. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran untuk memperoleh data pendukung terkait kondisi nyata di lapangan (Ayu Sofya et al., 2024).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi sarana dan prasarana, sikap dan komunikasi petugas, serta prosedur pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Data yang telah terkumpul dilakukan proses editing untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban responden, kemudian dilakukan tabulasi data sebelum dianalisis secara statistik.

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS (Agra Nabilfavian Evandinnartha et al., 2023). Untuk mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan, dilakukan analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda. Seluruh analisis dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

12

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, data kuantitatif diperoleh melalui instrumen penelitian berupa kuesioner dan observasi terhadap responden. jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang. adapun karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

10

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	24,2
	Perempuan	75	75,8
	Total	99	100
Kelompok Umur	4–12 Tahun	10	10

13–17 Tahun	6	6
18–25 Tahun	23	23
26–35 Tahun	15	15
36–45 Tahun	12	12
46–55 Tahun	13	13
56–120 Tahun	20	20
Total	99	100

Berdasarkan Tabel 1 hasil penelitian terhadap 99 responden, distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 75 orang (75,8%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 24 orang (24,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti didominasi oleh perempuan.

Berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berada pada kelompok usia 18–25 tahun yaitu sebanyak 23 orang (23%), diikuti kelompok usia 56–120 tahun sebanyak 20 orang (20%), serta kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 15 orang (15%). Sementara itu, kelompok usia lainnya yaitu 36–45 tahun sebanyak 12 orang (12%), 46–55 tahun sebanyak 13 orang (13%), usia 4–12 tahun sebanyak 10 orang (10%), dan usia 13–17 tahun sebanyak 6 orang (6%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif, yaitu usia 18–55 tahun. Kelompok usia produktif cenderung memiliki tingkat pemanfaatan layanan kesehatan yang cukup tinggi karena memiliki aktivitas dan mobilitas yang lebih besar dibandingkan kelompok usia lainnya (Yuniar et al., 2025).

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian, yang meliputi sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, sikap dan komunikasi petugas, serta kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi berdasarkan kategori tidak baik, cukup, dan baik. Selanjutnya, distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Variabel	Kategori	N	%
Sarana dan Prasarana	Tidak Baik	1	1,0
	Cukup	44	44,4
	Baik	54	54,5
	Total	99	100
Prosedur Pelayanan	Tidak Baik	1	1,0
	Cukup	42	42,4
	Baik	56	56,6

Sikap dan Komunikasi Petugas	Total	99	100
	Tidak Baik	1	1,0
	Cukup	43	43,4
	Baik	55	55,6
Kualitas Pelayanan	Total	99	100
	Tidak Baik	1	1,0
	Cukup	48	48,5
	Baik	50	50,5
	Total	99	100

8 Berdasarkan Tabel 2, distribusi frekuensi variabel sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sarana dan prasarana di Puskesmas Baranti dalam kategori baik yaitu sebanyak 54 responden (54,5%), diikuti kategori cukup sebanyak 44 responden (44,4%), dan hanya sebagian kecil yang menilai tidak baik yaitu 1 responden (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia telah memadai dalam mendukung pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

Pada variabel prosedur pelayanan, sebagian besar responden juga memberikan penilaian baik yaitu sebanyak 56 responden (56,6%), diikuti kategori cukup sebanyak 42 responden (42,4%), dan kategori tidak baik sebanyak 1 responden (1,0%). Hasil ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan relatif mudah dipahami dan telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan pasien.

Selanjutnya, pada variabel sikap dan komunikasi petugas, mayoritas responden memberikan penilaian baik yaitu sebanyak 55 responden (55,6%), diikuti kategori cukup sebanyak 43 responden (43,4%), dan kategori tidak baik sebanyak 1 responden (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dinilai telah memiliki sikap yang ramah serta mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Sementara itu, pada variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden menilai dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 responden (50,5%), diikuti kategori cukup sebanyak 48 responden (48,5%), dan kategori tidak baik sebanyak 1 responden (1,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti secara umum sudah baik, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang baik.

Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen, yaitu sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas, dengan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$).

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS ($p < 0,001$). Selain menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik, hasil penelitian

juga memperlihatkan proporsi ⁷ hubungan yang kuat antara masing-masing variabel independen dengan kualitas pelayanan. Responden yang menilai sarana dan prasarana dalam kategori baik cenderung memiliki penilaian kualitas pelayanan yang baik sebesar 88,9%, sedangkan responden yang menilai sarana dan prasarana kurang cenderung memiliki penilaian kualitas pelayanan kurang sebesar 95,6%.

Pada variabel prosedur pelayanan, responden yang menilai prosedur pelayanan ⁷ dalam kategori baik sebagian besar juga menilai kualitas pelayanan baik sebesar 83,9%, sedangkan responden yang menilai prosedur pelayanan kurang cenderung memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang sebesar 93,0%. Sementara itu, pada variabel sikap dan komunikasi petugas, responden yang menilai sikap dan komunikasi petugas dalam kategori baik memiliki persepsi kualitas pelayanan baik sebesar 87,3%, sedangkan responden yang menilai sikap dan komunikasi petugas kurang cenderung memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang sebesar 95,5%. Distribusi hubungan antara masing-masing variabel independen dengan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. uji bivariat (Chi-Square)

Variabel	Kategori	Kualitas Pelayanan Kurang	%	Kualitas Pelayanan Baik	%	Total	%	P-Value
Sarana dan Prasarana	Kurang	43	95,6	2	4,4	45	45,5	p < 0,001
	Baik	6	11,1	48	88,9	54	54,5	
Prosedur Pelayanan	Kurang	40	93,0	3	7,0	43	43,4	p < 0,001
	Baik	9	16,1	43	83,9	56	56,6	
Sikap dan Komunikasi Petugas	Kurang	42	95,5	2	4,5	44	44,4	p < 0,001
	Baik	7	12,7	48	87,3	55	55,6	

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa pada ² variabel sarana dan prasarana, responden yang menilai dalam kategori kurang sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang kurang yaitu sebanyak 43 responden (95,6%), sedangkan responden yang menilai sarana dan prasarana dalam kategori baik sebagian besar memiliki kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 48 responden (88,9%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

² Pada variabel prosedur pelayanan, responden yang menilai dalam kategori kurang sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang kurang yaitu sebanyak 40 responden (93,0%), sedangkan responden yang menilai prosedur pelayanan dalam kategori baik sebagian besar memiliki kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 43 responden (83,9%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan

pendaftaran pasien BPJS.

Selanjutnya, pada variabel sikap dan komunikasi petugas, responden yang menilai dalam kategori kurang sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang kurang yaitu sebanyak 42 responden (95,5%), sedangkan responden yang menilai dalam kategori baik sebagian besar memiliki kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 48 responden (87,3%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dan komunikasi petugas dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS, dengan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$).

Pembahasan

1. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Mayoritas responden yang menilai sarana dan prasarana dalam kategori baik juga memiliki persepsi kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya, responden yang menilai sarana dan prasarana kurang cenderung menilai kualitas pelayanan juga kurang.

Sarana dan prasarana merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan, khususnya pada tahap administrasi pendaftaran. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem komputer yang berfungsi dengan baik, serta ketersediaan jaringan internet yang stabil dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menyebabkan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan, yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meidi et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas administrasi, serta kelancaran sistem pelayanan, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mempercepat proses pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian Kartika et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pelayanan, khususnya pada sistem pendaftaran pasien BPJS, memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan. Pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan apabila didukung oleh fasilitas yang nyaman, tertata, dan mudah diakses. Dengan demikian, peningkatan fasilitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

2. Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS, dengan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Responden yang menilai prosedur pelayanan dalam kategori baik sebagian besar juga menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik,

sedangkan responden yang menilai prosedur kurang cenderung memberikan penilaian kualitas pelayanan yang kurang.

Prosedur pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh pasien sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pendaftaran. Kejelasan alur pelayanan serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan administrasi akan meminimalkan kebingungan pasien dan mempercepat proses pelayanan. Sebaliknya, prosedur yang rumit dan tidak transparan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan memperlambat pelayanan.

Temuan ini didukung oleh penelitian Liem et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran, termasuk kejelasan prosedur dan ketepatan informasi pelayanan, memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta mempercepat proses pelayanan administrasi. Selain itu, Sulaiman Z (2021) juga menegaskan bahwa penyampaian informasi yang jelas mengenai alur pelayanan sangat penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur pelayanan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

3. Hubungan Sikap dan Komunikasi Petugas dengan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dan komunikasi petugas dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS, dengan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Responden yang menilai sikap dan komunikasi petugas dalam kategori baik sebagian besar juga menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik.

Sikap dan komunikasi petugas merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan interaksi antara petugas dan pasien. Sikap yang ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, sikap petugas yang kurang responsif dan komunikasi yang tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jumarni et al., (2025) yang menyatakan bahwa sikap dan komunikasi petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Buenita et al., (2023), juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif serta interaksi petugas yang responsif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi komunikasi dan sikap petugas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara spesifik menganalisis hubungan antara sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat

pertama, yaitu puskesmas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan secara umum, kepuasan pasien BPJS, atau pelayanan di rumah sakit, sehingga aspek pelayanan administrasi pendaftaran pasien BPJS di puskesmas masih relatif terbatas untuk dikaji. Penelitian oleh Liem et al. (2025) menitikberatkan pada determinan pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, sedangkan penelitian lain lebih menyoroti mutu pelayanan secara umum tanpa mengkaji secara khusus faktor administrasi pendaftaran di tingkat pelayanan primer (Putri & Setiyadi, 2025).

Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi petugas kesehatan, namun kajian yang mengintegrasikan ketiga aspek tersebut secara simultan dalam konteks pelayanan pendaftaran pasien BPJS di puskesmas masih terbatas. Penelitian terbaru menemukan bahwa keterbatasan fasilitas, sistem antrian, dan komunikasi petugas menjadi kendala utama dalam peningkatan kualitas pelayanan peserta BPJS di puskesmas (Tania & Satya, 2025). Penelitian lain juga menegaskan bahwa sikap petugas memiliki pengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS (Irpani et al., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menguji secara bersamaan pengaruh sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS pada Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, sekaligus menjadi dasar evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS di puskesmas.

Hasil penelitian ini juga memiliki kebermanfaatan yang lebih luas dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer, khususnya pada sistem pelayanan administrasi pendaftaran pasien BPJS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kejelasan prosedur pelayanan serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Fasilitas yang memadai, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, dan komunikasi petugas yang efektif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas pelayanan serta kepuasan pasien BPJS (Ede et al., 2024). Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas dan institusi pelayanan kesehatan lainnya dalam mengembangkan pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Penguatan kompetensi komunikasi petugas, perbaikan fasilitas pelayanan, serta penyederhanaan prosedur administrasi diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer secara berkelanjutan (Meidi et al., 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa seluruh variabel independen yang diteliti, yaitu sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, serta sikap dan komunikasi petugas, memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji Chi-Square yang menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,05$ pada masing-masing variabel. Secara umum, responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, yang didukung oleh kondisi sarana dan prasarana yang cukup memadai, prosedur pelayanan yang relatif jelas, serta sikap dan komunikasi petugas yang baik. Namun demikian, masih ditemukan sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang baik, yang menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari ketiga variabel yang diteliti, sikap dan komunikasi petugas menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, karena interaksi langsung antara petugas dan pasien sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS dapat dilakukan melalui perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penyederhanaan serta kejelasan prosedur pelayanan, serta peningkatan kompetensi petugas dalam hal sikap dan komunikasi. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan di Puskesmas Baranti dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

REFERENSI

- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review: Effect of Service Quality and Patient Satisfaction of BPJS on Patient Loyalty : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025–1032. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Ayu Sofya, Nussyahbani Chusnul Novita, Muhammad Win Afgani, & Muhammad Isnaini. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1695–1708. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556>
- Buenita, Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kemas Asclepius*, 5(2), 196–208. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7972>
- Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The Influence of Service Quality on BPJS Health Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan*, 21(2), 325–340. <https://doi.org/10.31965/infokes.Vol21.Iss2.1155>

- Ede, A., Budhiana, J., & Suryadi, A. (2024). Relationship between Health Service Quality and BPJS Patient Satisfaction. *Jurnal Health Society*, 13(2), 122–129. <https://doi.org/10.62094/jhs.v13i2.175>
- Irpani, M., Ardan, M. A., & Johan, H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 6(2), 246–250. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i2.3797>
- Jumarni, J., Said, S., Adri, K., & Mardhatillah, M. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Puskesmas terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *GALENICAL: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 4(4), 116–131. <https://doi.org/10.29103/jkkmm.v4i4.22789>
- Kartika, A. D., Sari, I. P., & Dewi, A. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan. *JUMANTIK: Jurnal Mahasiswa Dan Penelitian Kesehatan*, 11(01), 88–98. <https://doi.org/10.29406/jjum.v11i1.7191>
- Liem, J. B., Haruman, S. T., & Karo-Karo, S. (2025). Determinan Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 10(1), 89–99. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v10i1.1799>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Nabila Erinaputri, Listiani, R., Faza Duta Pramudyawardani, & Novita Dwi Istanti. (2023). Peran Puskesmas Untuk Mencapai Universal Health Coverage di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 190–199. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i2.310>
- Nani Yuniar, Resti Ayu, Ririn Natasya, Sabrina Putri Meylani, Sinta Rizkita, Sunartin Sunartin, Thesalonika Diandra Bara, Wa Ode Muthya Yusrin, Zahratul Jannah, Sitti Adhayanti Putri, Wa Ode Sarfianti, & Muh. Zaim Afif Al Fauzi. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas: Studi Literatur Review. *Vitalitas Medis: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(3), 123–138. <https://doi.org/10.62383/vimed.v2i3.2145>
- Putri, S. C., & Setiyadi, N. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.26576/profesi.v23i1.320>
- Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N. F., & Al Amin, M. N. F. (2024). ANALISIS PELAYANAN BPJS DI INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DENGAN PENDEKATAN PROBLEM TREE ANALYSIS. *Jurnal Pahlawan*, 7(1), 11–22. <https://doi.org/10.31004/jp.v7i1.27460>

- Sulaiman, Z., Mardatillah, Febrianti, D., & Said, S. (2021). Pelaksanaan program badan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kabupaten Sidrap. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 4(2), 299–308. <https://doi.org/10.31850/makes.v4i2.817>
- Tania, Y., & Satya, R. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti. *Pengganda: Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1314–1322. <https://doi.org/10.24905/mlt.v6i2.165>
- Taslikhin. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terpadu dan Budaya Kerja terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan Pemerintah Desa. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(3), 45–63. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v4i3.5220>
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Yuniar, N., G, F. N., Hamzah, R., Cahyani, A. T., Naressy, C. M., Lambe, J., Jannah, M., Putri, I., Haqqiyah, N., Savana, F. A., & Shal, F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Abeli : Literature Review. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 370–383. [10.59837/jpnmb.v2i2.506](https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.506)

12%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	Rifka Anisa, Putu Parwati, Ns. Andini. "Hubungan Layanan Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan . Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rsud Dr Kanujoso Djatiwibowo", Health & Medical Sciences, 2025 Crossref	1%
2	ppjp.ulm.ac.id Internet	1%
3	fahruddin.org Internet	1%
4	ejournal.medistra.ac.id Internet	1%
5	journal.institercom-edu.org Internet	1%
6	123dok.com Internet	1%
7	Tania Tamara, Vip Paramarta, Taufan Nugroho, Etty Sofia, Kosasih Kosasih. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung", Jurnal Simki Economic, 2026 Crossref	1%
8	Dita, I Made Rio Dwijayanto, Masri Dg. Taha. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan	1%

- 9 Ramdani Robby, Dewi Puspa Sari, Islamiyah Alfi Nurul, Hermanto Faizal, Putri Imeldha R Pramesty. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI SALAH SATU PUSKESMAS KOTA CIMAHI", Pharmacoscript, 2026

Crossref

1%

- 10 Sisil Wulandari, Harmawan Teguh Saputra, Hanif Hadinata Utama. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di UPTD Puskesmas Curahnongko Menggunakan metode Servqual", Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT), 2026

Crossref

1%

- 11 journal.ilmudata.co.id

Internet

1%

- 12 japs.ejournal.unri.ac.id

Internet

1%

- 13 repository.unusa.ac.id

Internet

1%