

## Determinan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja RS Tingkat IV Lhokseumawe

Teguh Suharto<sup>1</sup>, Neni Ekowati Januariana<sup>2</sup>, Yuniati<sup>3</sup>, Siti Khoiriah H.D<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

Alamat: Kampus Institut Kesehatan Helvetia, Medan

Korespondensi penulis: [teguh@helvetia.ac.id](mailto:teguh@helvetia.ac.id)

**Abstract.** *The establishment of the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) on January 1, 2014 is a transformation of PT. Social Security as stipulated in Law No. 40 of 2004 concerning the National Social Security System (SJSN). This study aims to find out the factors that affect the satisfaction of BPJS Employment participants in the service of the Work Accident Insurance Program at Lhokseumawe Level IV Hospital. The method is quantitative with cross-sectional design. The study sample was 30 inpatients visiting Lhokseumawe Level IV Hospital taken in January-July 2024. The results of the study with Multivariate Analysis have the most dominant influence of the five variables, namely assurance with a sig value of 0.006. There is a relationship between tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance and the satisfaction of BPJS Employment Participants in the Service of the Work Accident Insurance Program, while the results of the study with Multivariate Analysis showed the most dominant influence of the five variables, namely assurance with a sig value of 0.006. Lhokseumawe Level IV Hospital to intensify conduct counseling to increase counseling so that patients can use BPJS employment health services.*

**Keywords :** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Patient\_Satisfaction*

**Abstrak.** Dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014 adalah merupakan transformasi dari PT. Jamsostek sebagaimana ditetapkan dalam UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). **Penelitian ini bertujuan** untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe. Metodenya adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 30 pasien rawat inap yang berkunjung di RS Tingkat IV Lhokseumawe diambil pada bulan Januari-Juli Tahun 2024. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis *Chi-square*. Hasil penelitian dengan Analisis Multivariat pengaruh yang paling dominan dari kelima variabel yaitu *assurance* dengan nilai sig 0.006. Ada hubungan *tangibles, reliability, Responsiveness, emphaty, Assurance* dengan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, sedangkan hasil penelitian dengan Analisis Multivariat pengaruh yang paling dominan dari kelima variabel tersebut yaitu *assurance* dengan nilai sig 0.006. RS Tingkat IV Lhokseumawe untuk secara intens melakukan penyuluhan meningkatkan lagi penyuluhan agar pasien dapat menggunakan pelayanan kesehatan BPJS ketenagakerjaan.

**Kata kunci:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Kepuasan Pasien

### 1. LATAR BELAKANG

Jaminan sosial merupakan hak dasar setiap individu yang telah dijamin dalam peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh jaminan sosial yang mendukung pengembangan dirinya secara menyeluruh sebagai manusia yang bermartabat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dibentuk pada 1 Januari 2014 sebagai hasil transformasi dari PT. Jamsostek, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sebagai badan hukum publik, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewajiban untuk melanjutkan tiga program utama Jamsostek, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Hari Tua (JHT). Program ini diperuntukkan bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia, baik di sektor formal maupun informal, melalui skema kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

Sektor informal mencakup kelompok tenaga kerja di perkotaan yang tidak tergabung dalam pasar tenaga kerja yang terorganisir. Para pekerja di sektor ini umumnya tidak memiliki keterikatan kerja yang jelas, dengan status yang kurang kuat secara hukum, tingkat produktivitas yang lebih rendah, serta upah yang cenderung lebih kecil dibandingkan pekerja di sektor formal. Selain itu, mereka lebih rentan mengalami kecelakaan kerja akibat minimnya perlindungan dan standar keselamatan kerja. Hingga Juni 2020, hanya sekitar 2,15 juta dari total 77,68 juta tenaga kerja di sektor informal yang masih aktif terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Kepuasan pasien dapat tercapai apabila layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau persepsi mereka sebagai penerima layanan. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap penyedia jasa layanan kesehatan. Kebutuhan utama yang sering diinginkan pasien mencakup aspek keamanan dalam pelayanan, biaya yang terjangkau, serta ketepatan dan kecepatan dalam pemberian layanan kesehatan.

BPJS Ketenagakerjaan Lhokseumawe telah mengalokasikan dana sebesar Rp507.945.120 untuk menangani 28 kasus kecelakaan kerja dari Januari hingga Juni 2023. Sebagian besar kasus yang ditanggung melalui manfaat Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dalam periode tersebut merupakan kecelakaan yang terjadi saat pekerja dalam perjalanan menuju atau pulang dari tempat kerja.

Untuk mendukung pelayanan bagi peserta yang mengalami kecelakaan kerja, BPJS Ketenagakerjaan Lhokseumawe memiliki Pusat Layanan Kecelakaan Kerja (PLKK) yang tersebar di beberapa fasilitas kesehatan di wilayah operasionalnya, seperti RSUD Cut Mutia, RSUD Bunga Melati, RSUD MMC, RS Arun, RS Kesrem, RS PIM, serta beberapa klinik dan Puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. PLKK ini bertugas memberikan layanan kesehatan bagi pekerja, baik di sektor formal maupun informal, yang mengalami kecelakaan kerja.

Program Jaminan Kecelakaan Kerja yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk melindungi pekerja dari risiko kecelakaan saat bekerja. Dalam

pelaksanaannya, RS Tingkat IV Lhokseumawe berperan penting dalam menyediakan layanan medis berkualitas bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengalami kecelakaan. Kepuasan peserta terhadap layanan rumah sakit ini menjadi faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, serta sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan peserta program JKK.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di RS Tingkat IV Lhokseumawe dengan 10 orang peserta, 8 diantaranya mengatakan kurang puas dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang ada sedangkan 2 orang peserta mengatakan merasa puas untuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang sudah diberikan. dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, penting untuk memahami determinan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pada pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan peserta sewaktu dilakukan survei awal yaitu ketersediaan fasilitas medis yang tidak memadai dan tenaga kesehatan yang tidak kompeten dan ramah sangat memengaruhi kepuasan pada pasien dalam menerima pelayanan di RS tersebut, kelancaran dan kecepatan dalam proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga proses pengobatan dan pengurusan klaim juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, komunikasi yang efektif dan penyediaan informasi yang jelas kepada pasien mengenai hak dan kewajiban mereka dalam program ini serta prosedur yang harus diikuti juga merupakan faktor penting dan kualitas pelayanan medis yang diberikan, termasuk diagnosis yang tepat, pengobatan yang efektif, dan perawatan pasca kecelakaan yang baik buat pasien, juga mempengaruhi kepuasan pasien serta fasilitas pendukung seperti laboratorium, ruang operasi, dan peralatan medis yang modern juga dapat meningkatkan kepuasan peserta. Tujuan penelitian untuk menganalisis determinan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pada pelayanan program jaminan kecelakaan kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain survei analitik, yang bertujuan untuk memahami bagaimana dan mengapa suatu fenomena kesehatan terjadi, menggunakan pendekatan cross-sectional. Lokasi penelitian berada di RS Tingkat IV Lhokseumawe dan berlangsung dari Januari hingga Juli 2024.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjalani perawatan inap pada tahun 2024, dengan total sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh 30 peserta

BPJS Ketenagakerjaan yang menjalani rawat inap di RS Tingkat IV Lhokseumawe dijadikan sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode multivariat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini hasil analisis antar variabel yang diperoleh,

**Tabel 1.**  
**Deteminan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe Tahun 2024**

No	Variabel	B	Sig	Exp (B)	95%C.I	
					Lower	Upper
1	<i>Tangible</i>	1.81	,0219	6.153	1,3047	29.0067
2	<i>Responsivennes</i>	2.44	,0028	11,491	2,2796	57.9087
3	<i>Assurance</i>	2.51	,0054	12.316	2.0676	73,3476

Hasil uji regresi logistik untuk tahap ketiga menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan kesehatan adalah Assurance. Nilai p (sig) = 0,0067 < 0,05 dan Exp (B) = 12,316, yang mengindikasikan bahwa pasien yang merasakan pengaruh dari dimensi Assurance memiliki kemungkinan 12,3 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang tidak terpengaruh oleh dimensi pelayanan tersebut.

#### **Analisis Pengaruh *Tangibles* (bukti fisik) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe Tahun 2024**

Hasil penelitian dengan analisis uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Dari 30 responden (100%), peserta dengan penilaian baik terhadap *Tangibles* (bukti fisik) terdiri dari 6 responden (20,0%) yang merasa puas dan 6 responden (20,0%) yang kurang puas. Sementara itu, peserta yang menilai *Tangibles* kurang memadai terdiri dari 1 responden (3,3%) yang merasa puas dan 17 responden (56,7%) yang kurang puas.

Uji statistik chi-square pada tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  menunjukkan nilai signifikansi (2-sides) sebesar  $0,009 < 0,05$ . Hasil ini mengindikasikan adanya pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

Hasil temuan ini selaras dengan pendapat Muninjaya, yang menekankan bahwa keberadaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai dapat meningkatkan efektivitas tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan keahlian mereka. Kondisi ini secara langsung berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap layanan yang diterima.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nesa juga mendukung temuan ini, dengan nilai p-value sebesar 0,000 pada tingkat kepercayaan 95% ( $p < 0,05$ ). Dari 88 responden di rumah sakit, sebanyak 76,14% menyatakan puas terhadap fasilitas fisik yang memadai, sementara hanya 17,04% dari mereka yang menilai fasilitas kurang baik tetap merasa puas. Hasil ini mengindikasikan adanya hubungan antara kualitas Tangibles dengan kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat IV Lhokseumawe. Fasilitas fisik yang lebih baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam aspek ketersediaan obat-obatan, jumlah tenaga medis yang mencukupi, serta sistem alur pelayanan yang jelas.

Berdasarkan wawancara mengenai dimensi pelayanan Tangibles, ditemukan bahwa masih terdapat berbagai keluhan dari pasien terkait fasilitas ruang rawat inap. Salah satu permasalahan utama yang diungkapkan adalah kurangnya kebersihan dan kerapian ruangan. Pasien merasa bahwa kondisi ruang rawat inap tidak selalu terjaga dengan baik, yang berdampak pada menurunnya standar pelayanan kesehatan yang seharusnya diterima. Faktor kebersihan dan kerapian sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan, dan jika aspek ini diabaikan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun.

### **Analisis Pengaruh *Reliability* (keandalan) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe Tahun 2024.**

Hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  menunjukkan nilai signifikansi (2-sides) sebesar  $0,043 < 0,05$ . Hasil ini mengindikasikan adanya pengaruh Reliability (keandalan) terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Muninjaya, yang menyatakan bahwa dari lima dimensi kepuasan, Reliability merupakan salah satu aspek paling penting dalam berbagai industri jasa, termasuk layanan kesehatan. Pasien sebagai pengguna layanan kesehatan menilai bahwa pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang cepat dan tepat, jadwal layanan yang

sesuai, serta prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit, sangat memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Penelitian Nesa juga mendukung hasil ini, dengan p-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Dari 88 responden rumah sakit, sebanyak 93,18% merasa puas ketika keandalan layanan dinilai baik, sementara hanya 1,14% dari responden yang merasa puas jika keandalan layanan dianggap kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan layanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat IV Lhokseumawe. Namun, beberapa pasien masih menilai bahwa layanan di instalasi rawat inap kurang andal, terutama dalam hal diagnosis dan pemeriksaan oleh dokter yang terkadang belum optimal.

Berdasarkan observasi peneliti, Reliability menjadi salah satu aspek pelayanan yang sangat diharapkan oleh pasien. Responden menginginkan dokter dan perawat memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai penyakit yang mereka alami. Pengetahuan yang memadai tentang kondisi kesehatan mereka akan membantu pasien dalam mengambil keputusan terkait perawatan dan pengobatan yang diperlukan. Ketika informasi yang diberikan tidak memadai atau kurang jelas, pasien cenderung merasa cemas dan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, keandalan informasi yang disampaikan oleh tenaga medis berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

### **Analisis Pengaruh *Responsiveness* (ketanggapan) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe Tahun 2024**

Hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  menunjukkan nilai signifikansi (2-sides) sebesar  $0,004 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

Temuan ini konsisten dengan teori Laksana, yang menyatakan bahwa dimensi *Responsiveness* merefleksikan kesigapan penyedia layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani pasien, melaksanakan prosedur sesuai standar, serta memenuhi ekspektasi pasien. Sebagai penerima layanan kesehatan, pasien mengharapkan pelayanan yang responsif, jelas,

dan sesuai dengan kebutuhan mereka, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Penelitian Ilahi dan Ulihuna sama-sama mendukung temuan bahwa Responsiveness tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian Ilahi menunjukkan p-value sebesar 0,004 ( $p < 0,05$ ), yang menandakan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan non-BPJS. Pasien non-BPJS cenderung lebih puas dibandingkan peserta BPJS, terutama dalam aspek ketanggapan tenaga kesehatan dalam menangani keluhan, memberikan informasi medis yang jelas, memperhatikan kebutuhan pasien, serta memastikan kelancaran layanan. Pasien BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi Responsiveness memiliki kemungkinan 0,249 kali lebih besar dibandingkan pasien non-BPJS yang merasa puas terhadap aspek ini, menunjukkan bahwa aspek ketanggapan layanan masih perlu ditingkatkan.

Sementara itu, penelitian Ulihuna mengungkapkan bahwa 47,47% responden merasa cukup puas dengan kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, 53,54% cukup puas dengan kejelasan informasi yang diberikan, 45,45% puas terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, 52,52% puas dengan respons cepat tenaga medis terhadap keluhan pasien, dan 63,64% cukup puas terhadap informasi obat yang mudah dipahami. Namun, sekitar 50,51% responden hanya merasa cukup puas terhadap layanan secara keseluruhan, terutama karena waktu tunggu yang masih lama dan sikap tenaga medis yang kurang responsif terhadap antrean pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien cukup puas, masih ada aspek dalam Responsiveness yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan layanan kesehatan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian Nesa (2015) juga menunjukkan p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), yang mengindikasikan hubungan antara ketanggapan layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat IV Lhokseumawe. Dari 88 responden, sebanyak 89,77% yang menilai daya tanggap rumah sakit baik merasa puas, sementara hanya 4,55% dari responden yang menilai daya tanggap buruk tetap merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas ketanggapan layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Salah satu aspek yang masih dinilai kurang adalah kesabaran tenaga medis dalam menjelaskan kondisi penyakit pasien, yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian Tulangow (2015) mendukung temuan ini, di mana 46,2% dari 60 responden yang menilai ketanggapan layanan baik merasa puas, sementara 18,3% dari mereka tetap merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 33 responden yang menilai ketanggapan buruk, hanya

9,7% yang merasa puas, sementara 25,8% menyatakan tidak puas. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), hasil ini menegaskan bahwa ada hubungan yang kuat antara ketanggapan layanan dan kepuasan pasien. Odds Ratio (OR) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai daya tanggap layanan baik memiliki kemungkinan 6,745 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan mereka yang menilai daya tanggap buruk.

Berdasarkan observasi peneliti, dimensi Responsiveness masih menjadi aspek yang sangat diharapkan oleh pasien dalam layanan kesehatan. Pasien menginginkan dokter dan perawat dapat memberikan respons yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan mereka. Ketika pasien memerlukan perhatian medis, kecepatan dalam merespons menjadi faktor utama yang menentukan kenyamanan dan keamanan selama proses perawatan. Selain itu, ketepatan dalam memberikan tindakan medis atau solusi terhadap keluhan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Respon yang lambat atau kurang sesuai dapat menyebabkan rasa frustrasi dan menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan ketanggapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### **Pengaruh Emphaty (kepedulian) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di RS Tingkat IV Lhokseumawe Tahun 2024**

Hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  menunjukkan nilai signifikansi (2-sides) sebesar  $0,009 < 0,05$ . Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh Empathy (kepedulian) terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe.

Temuan ini konsisten dengan pendapat Muninjaya yang menyatakan bahwa kepedulian yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat menyentuh aspek emosional pasien, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan pasien terhadap rencana pengobatan. Kepatuhan yang tinggi terhadap pengobatan akan membantu proses penyembuhan berjalan dengan baik sesuai harapan pasien. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan meningkat.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti, yang menemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dalam dimensi Empathy dan kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Selain itu, penelitian Ulinuha mendukung hasil ini, dengan p-value sebesar 0,003, lebih kecil dari  $\alpha$  (5%),

yang menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara personal, memberikan perhatian khusus kepada pasien, serta memastikan kenyamanan dan keamanan mereka sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dokter dan perawat yang responsif, mudah diajak berkomunikasi, dan memahami kebutuhan pasien menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik.

Dimensi Empathy mencakup aspek komunikasi, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Jika pasien merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan kepedulian dan perhatian penuh, mereka akan lebih percaya dan tidak ragu untuk terus menggunakan layanan yang diberikan. Beberapa indikator kualitas pelayanan dalam dimensi Empathy mencakup pemberian perhatian khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, serta tersedianya layanan kesehatan 24 jam. Dalam penelitian ini, sebanyak 61,62% responden merasa cukup puas dengan perhatian yang diberikan tenaga kesehatan, 49,49% merasa puas terhadap kepedulian tenaga medis terhadap kebutuhan pasien, 61,61% menyatakan cukup puas dengan pelayanan tanpa pilih kasih, dan 59,59% merasa cukup puas dengan ketersediaan layanan kesehatan sepanjang waktu.

Berdasarkan observasi peneliti, dimensi Empathy masih menjadi faktor yang sangat diharapkan pasien dalam pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden menginginkan agar dokter dan perawat meluangkan lebih banyak waktu dalam memberikan pelayanan, khususnya untuk menjelaskan kondisi kesehatan mereka secara lebih detail. Kehadiran tenaga medis yang tidak hanya cepat dalam memberikan layanan tetapi juga penuh kepedulian sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Ketika pasien merasa bahwa tenaga medis benar-benar peduli dan bersedia mendengarkan serta menjelaskan kondisi kesehatan mereka dengan jelas, maka mereka akan merasa lebih tenang dan percaya terhadap layanan yang diterima. Interaksi yang lebih lama antara tenaga medis dan pasien memungkinkan pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi kesehatan pasien, memberikan jawaban atas pertanyaan yang mereka miliki, serta memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan dalam proses penyembuhan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Tangibles (Bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan) Emphaty (kepedulian), Assurance (jaminan) terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pada pelayanan program jaminan kecelakaan

kerja di RS Tingkat IV Lhokseumawe. Hasil penelitian dengan Analisis Multivariat pengaruh yang paling dominan dari kelima variabel yaitu assurance yaitu dengan nilai sig 0.006.

## 5. DAFTAR REFERENSI

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. (2022). Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan 2022. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. (2023). Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Barr, N. (2020). *The Economics of the Welfare State* (6th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Ilahi, R. (2017). Hubungan Antara Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 45-57.
- Kementrian Kesehatan. UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *J Strateg Stud*. 2011;34(2):281–93.
- Kementrian Kesehatan. UU RI No. 40 Tahun 2004. Tentang Sstem Jaminan Sosial Nasional. *J Strateg Stud*. 2011;34(2):281–93
- Kotler, P. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Laksana, I. P. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). New Jersey: Pearson.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- 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.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sangadji EM. *Pendekatan Perilaku*. In Yogyakarta: ANDI; 2013.
- Singgih G. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. In Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia; 2008.
- Tulangow, R. (2015). Hubungan Antara Reliability dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 21(1), 30-44.
- Ulihuna, M. (2019). Analisis Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Kebijakan Publik dan Kesehatan*, 16(4), 200-212.
- Ulinuha, S. (2020). Analisis Assurance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2), 45-60.
- Ulinuha, S. (2021). Analisis Faktor Empathy dalam Pelayanan BPJS Kesehatan. *Jurnal*

- Kebijakan Kesehatan, 23(1), 78-92.
- WHO. Tracking universal health coverage: 2017 Global Monitoring Report. 2017.
- World Health Organization (WHO). (2017). Tracking Universal Health Coverage: 2017 Global Monitoring Report. Geneva: WHO.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). New York: McGraw-Hill.