



Pengaruh Kualitas SDM, Efektivitas Antrian Locket, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Windyarti Salsabila¹, Edi Jusriadi*, Sahabuddin N³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar
windyartisalsabilaa@gmail.com, edijusriadi@unsimuh.ac.id, sahabuddin.nanda@unsimuh.ac.id

Abstract

This study employed a quantitative research approach to examine the influence of human resource quality, counter queue effectiveness, and service facilities on the satisfaction level of participants at BPJS Kesehatan Makassar Branch. The sample was taken from participants of BPJS Kesehatan Makassar Branch. The study used quantitative data obtained through questionnaires related to the research problem. Data were collected through observation and questionnaire distribution. The data source used in this study was primary data, while the research instrument employed a Likert scale. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25. The results showed that human resource quality, counter queue effectiveness, and service facilities partially and simultaneously had a positive and significant effect on the satisfaction level of participants at BPJS Kesehatan Makassar Branch. Therefore, BPJS Kesehatan Makassar Branch is expected to continuously improve human resource quality, optimize the effectiveness of the counter queue system, and provide adequate service facilities to enhance participant satisfaction.

Keywords: Human Resource Quality, Counter Queue Effectiveness, Service Facilities, Participant Satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM), efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Sampel ini diambil dari peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25 mengenai pengaruh kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Cabang Makassar diharapkan terus meningkatkan kualitas SDM, mengoptimalkan efektivitas sistem antrian loket, serta menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai guna meningkatkan kepuasan peserta.

Kata Kunci: Kualitas SDM, Efektivitas Antrian Locket, Fasilitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Peserta

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional merupakan amanat konstitusi sekaligus upaya strategis pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, dengan kualitas pelayanan sebagai tolok ukur utama pemenuhan ekspektasi peserta. Kepuasan peserta terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, sehingga instansi penyelenggara kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan guna meminimalkan keluhan. Membangun kepercayaan dan mempertahankan loyalitas peserta tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang profesional serta fasilitas fisik dan teknologi yang memadai.

BPJS Kesehatan Cabang Makassar, sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang melayani peserta dalam jumlah besar, terus menghadapi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan seiring bertambahnya peserta dan beragamnya kebutuhan administrasi. Meskipun inovasi seperti Mobile JKN dan PANDAWA telah dikembangkan, pelayanan tatap muka di kantor cabang tetap menjadi pilihan sebagian peserta, terutama untuk kebutuhan yang memerlukan verifikasi langsung. Oleh karena itu, kualitas SDM, efektivitas antrian

loket, dan fasilitas pelayanan tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mendukung kepuasan peserta.

Kompetensi dan kemampuan kerja SDM memegang peranan vital dalam membentuk persepsi peserta terhadap institusi jaminan sosial. Sejalan dengan konsep Human Capital Development, Jusriadi dan Rahim (2019) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang harus dikembangkan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi, keterampilan, kepemimpinan, serta kemampuan bekerja sama sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Shintya dkk. (2024) menegaskan bahwa kemampuan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan Tambahani dkk. (2021) menemukan bahwa keandalan (reliability) petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat sangat memengaruhi persepsi kepuasan peserta JKN-KIS. Transformasi digital juga menjadi strategi utama dalam mengurai persoalan antrean panjang; Indriani dkk. (2024) mengemukakan bahwa layanan digital memungkinkan peserta menikmati layanan lebih cepat, namun Mulyanti dkk. (2024) menemukan bahwa efektivitas antrean daring kerap belum maksimal akibat keterbatasan sarana pendukung dan literasi pengguna. Kendala teknis pada sistem juga turut memengaruhi kepuasan: E. N. Sari dkk. (2024) menyoroti bahwa gangguan sistem dan jaringan yang tidak stabil menurunkan efektivitas layanan, sementara Rohmah dkk. (2024) menegaskan bahwa efisiensi, ketersediaan sistem, dan ketanggapan berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna.

Ketersediaan fasilitas jasa yang mumpuni turut menjadi fondasi persepsi positif peserta. Putri dkk. (2022) membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas jasa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan Rosalia dan Nafsahu (2025) menemukan bahwa pelayanan yang ramah dan cekatan memiliki dampak yang lebih kuat dibandingkan fasilitas semata. Di wilayah Makassar, Putra dkk. (2025) menunjukkan bahwa standarisasi prosedur dan pemeliharaan ketertiban antrean berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meski Dina dkk. (2024) mencatat bahwa durasi pemrosesan pada periode beban puncak masih memerlukan waktu lama. Berbagai kajian empiris tersebut menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan peserta layanan BPJS Kesehatan: sebagian penelitian menempatkan kualitas SDM sebagai faktor utama, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan maupun fasilitas memiliki pengaruh yang lebih besar. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya ruang untuk menguji kembali hubungan antarvariabel tersebut, khususnya pada konteks BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang melayani peserta dalam volume tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta, sekaligus memperkaya kajian manajemen pelayanan publik pada sektor jaminan sosial.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat asosiatif kausal untuk mengukur hubungan sebab-akibat antara kualitas SDM (X1), efektivitas antrian loket (X2), dan fasilitas pelayanan (X3) sebagai variabel independen terhadap tingkat kepuasan peserta (Y) sebagai variabel dependen. Pendekatan ini dipilih karena kepuasan peserta merupakan reaksi emosional pasca-evaluasi pengalaman layanan yang perlu diukur secara numerik dan diuji signifikansinya secara statistik (Tjiptono & Diana, 2022).

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, Jalan A. P. Pettarani No. 78, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, dengan masa pengumpulan data berlangsung selama dua bulan.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh peserta aktif BPJS Kesehatan yang berada dalam wilayah kerja Kantor Cabang Makassar, tercatat sebanyak 1.460.000 jiwa. Mengingat besarnya populasi tersebut, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan taraf kelonggaran 10%, sehingga diperoleh $n = 1.460.000 / (1 + 1.460.000 \times 0,1^2) = 99,99$ yang dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dipilih melalui teknik accidental sampling terhadap peserta yang telah selesai menerima layanan di kantor cabang maupun melalui kanal layanan mandiri.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi langsung terhadap kondisi fasilitas dan alur pelayanan, kuesioner berskala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) yang disebarakan secara langsung maupun daring, serta studi dokumentasi terhadap profil instansi, data kepesertaan, dan Standar Operasional Prosedur pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel: kualitas SDM diukur melalui kompetensi teknis, daya tanggap, empati, dan komunikasi; efektivitas antrian loket melalui

kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, keandalan sistem, dan kualitas informasi antrean; fasilitas pelayanan melalui kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan suhu ruangan, kebersihan, serta tata letak dan pencahayaan; dan kepuasan peserta melalui kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayanan petugas, kepuasan terhadap proses, serta kepuasan menyeluruh.

2.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui tahapan statistik deskriptif, uji validitas (r hitung dibandingkan r tabel pada taraf signifikansi 5%) dan reliabilitas (Cronbach Alpha > 0,60), uji asumsi klasik (normalitas melalui One-Sample Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas melalui nilai Tolerance dan VIF, serta heteroskedastisitas melalui uji Glejser), dan analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) pada taraf signifikansi 0,05, uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besaran kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang seluruhnya (100%) bersedia berpartisipasi dan telah pernah memanfaatkan layanan mandiri/digital BPJS Kesehatan. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden			
Kategori	Keterangan	n	%
Usia	17–25 tahun	47	47
	26–35 tahun	26	26
	36–45 tahun	24	24
	>45 tahun	3	3
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45
	Perempuan	55	55
Layanan Digital	Pernah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2026

Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 17–35 tahun (73%) dengan komposisi jenis kelamin yang relatif berimbang antara laki-laki dan perempuan. Seluruh responden juga telah memiliki pengalaman menggunakan layanan mandiri/digital, sehingga persepsi yang diberikan mencerminkan pengalaman langsung terhadap kedua jalur layanan, tatap muka dan digital.

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif terhadap keempat variabel penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori cukup baik, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian			
Variabel	Rentang Mean Item	Rata-rata	Kategori
Kualitas SDM (X1)	2,54–3,57	3,08	Cukup baik
Efektivitas Antrian (X2)	2,67–3,61	3,10	Cukup baik
Fasilitas Pelayanan (X3)	2,58–3,55	3,07	Cukup baik
Kepuasan Peserta (Y)	2,57–3,52	3,02	Cukup baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Pada variabel Kualitas SDM (X1), indikator kompetensi teknis dan daya tanggap memperoleh nilai mean tertinggi, sedangkan indikator komunikasi memperoleh nilai terendah, yang mengindikasikan bahwa kejelasan penyampaian informasi petugas masih perlu ditingkatkan. Pada variabel Efektivitas Antrian Loker (X2), indikator kemudahan penggunaan dinilai paling baik, sementara kualitas informasi antrean menjadi aspek yang paling perlu diperbaiki. Pada variabel Fasilitas Pelayanan (X3), kenyamanan ruang tunggu memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan tata letak dan pencahayaan ruangan dinilai paling rendah. Adapun pada variabel Kepuasan Peserta (Y), kesesuaian harapan dinilai paling tinggi, sementara kepuasan menyeluruh berada pada nilai terendah, sehingga peningkatan pada aspek komunikasi, informasi antrean, dan tata letak fasilitas berpotensi mengangkat tingkat kepuasan peserta secara keseluruhan.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Rentang r hitung	r tabel	Sig.	Ket.
X1	0,590–0,893	0,165	0,000	Valid
X2	0,662–0,953	0,165	0,000	Valid
X3	0,708–0,956	0,165	0,000	Valid
Y	0,784–0,941	0,165	0,000	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar	Ket.
Kualitas SDM (X1)	0,922	>0,60	Reliabel
Efektivitas Antrian (X2)	0,943	>0,60	Reliabel
Fasilitas Pelayanan (X3)	0,951	>0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,952	>0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Seluruh item pernyataan pada keempat variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,165) dengan signifikansi 0,000, sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach Alpha seluruh variabel juga berada jauh di atas ambang batas 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan layak digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

3.4 Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig. (K-S) = 0,061	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 pada X1, X2, X3	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas (Glejser)	Sig. X1=0,172; X2=0,618; X3=0,195	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,061 (>0,05), yang berarti residual model regresi berdistribusi normal, didukung pula oleh sebaran titik pada grafik Normal P-Plot yang mengikuti garis diagonal. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, sehingga tidak terjadi korelasi tinggi antarvariabel bebas. Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel berada di atas 0,05, sehingga model regresi terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

3.5 Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	B	t hitung	Sig.	Ket.
Konstanta	-3,536	-	-	-
Kualitas SDM (X1)	0,678	8,634	0,000	Sig.
Efektivitas Antrian (X2)	0,218	3,276	0,001	Sig.
Fasilitas Pelayanan (X3)	0,227	3,236	0,002	Sig.

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh persamaan regresi $Y = -3,536 + 0,678X_1 + 0,218X_2 + 0,227X_3$. Ketiga koefisien regresi bernilai positif, yang berarti peningkatan pada kualitas SDM, efektivitas antrian loket, maupun fasilitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan peserta. Nilai t hitung pada ketiga variabel independen lebih besar dari t tabel dengan signifikansi di bawah 0,05, sehingga hipotesis H1, H2, dan H3 yang menyatakan bahwa kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta secara parsial dinyatakan diterima.

Tabel 7. Uji Simultan (F) dan Koefisien Determinasi

Ukuran	Nilai
F hitung	109,430
Sig. F	0,000
R Square	0,774
Adjusted R Square	0,767

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Nilai F hitung sebesar 109,430 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, sehingga hipotesis H4 dinyatakan diterima. Nilai R Square sebesar 0,774 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan 77,4% variasi kepuasan peserta, sedangkan sisanya sebesar 22,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, dan akses informasi.

3.6 Pembahasan

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Peserta. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme petugas. Petugas yang kompeten cenderung lebih adaptif dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan peserta, sementara sikap ramah dan tanggap turut menumbuhkan persepsi positif. Sukena dkk. (2024) mengonfirmasi bahwa ketika sistem teknis mengalami kendala, keunggulan SDM pada dimensi jaminan dan empati menjadi instrumen penting dalam memitigasi keluhan peserta. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan konsep Human Capital Development yang dikemukakan oleh Jusriadi dan Rahim (2019), yang menegaskan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang perlu dikembangkan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi, kepemimpinan, dan kemampuan bekerja sama sehingga memperkuat kualitas pelayanan organisasi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Jusriadi, Syafaruddin, dan Rusydi (2021) yang membuktikan bahwa self-leadership, teamwork management, dan culture diversity berpengaruh positif terhadap pengembangan human capital, sehingga kualitas SDM tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis semata, tetapi juga kemampuan memimpin diri sendiri dan beradaptasi dengan lingkungan kerja yang beragam. Temuan ini juga sejalan dengan Loo (2020) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berdampak langsung pada kualitas layanan, serta Yusra (2020) dan Fadlilah dkk. (2022) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan berbasis SDM merupakan variabel dominan dalam membentuk kepuasan peserta BPJS.

Pengaruh Efektivitas Antrian Loket terhadap Kepuasan Peserta. Efektivitas antrian loket juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Tata kelola antrian yang tertib, transparan, dan efisien membuat peserta terhindar dari disorientasi dan pemborosan waktu, sehingga meningkatkan persepsi kenyamanan. Transformasi menuju sistem antrian berbasis digital seperti Mobile JKN memiliki tantangan tersendiri; Sukena dkk. (2024) menemukan bahwa implementasi antrian daring kerap dihadapkan pada kesenjangan literasi digital, khususnya pada kelompok lanjut usia, serta instabilitas jaringan, yang mendorong sebagian peserta kembali menggunakan antrian manual di loket. Meskipun demikian, signifikansi pengelolaan antrian ini konsisten dengan Archanna (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem antrian berpengaruh positif terhadap kepuasan, serta Sahabuddin dkk. (2026) yang menempatkan efektivitas layanan administratif sebagai determinan kunci kualitas institusi.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta. Fasilitas pelayanan turut memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan peserta. Kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan sarana prasarana menciptakan atmosfer layanan yang kondusif dan bukan sekadar pelengkap, melainkan instrumen yang menunjang efektivitas proses layanan. Temuan ini berkesesuaian dengan Muggaran dan Siregar (2023) serta Pasaribu dkk. (2024) yang secara konsisten membuktikan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BPJS. Guna mempertahankan kepuasan tersebut, BPJS Kesehatan perlu terus memperbarui fasilitas melalui penyediaan anjungan layanan mandiri untuk mencetak nomor antrian secara otomatis, pemasangan papan informasi digital yang menampilkan estimasi waktu tunggu secara nyata, penyediaan ruang tunggu yang inklusif dan ramah bagi kelompok rentan, serta fasilitas penunjang kenyamanan seperti akses Wi-Fi dan stasiun pengisian daya.

Pengaruh Kualitas SDM, Efektivitas Antrian Loket, dan Fasilitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Peserta. Pengujian simultan menegaskan bahwa ketiga variabel bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Temuan ini merepresentasikan bahwa kepuasan peserta pada hakikatnya merupakan akumulasi dari unsur pelayanan yang saling bersinergi secara holistik: dedikasi petugas yang profesional, pengelolaan antrian yang sistematis, dan dukungan fasilitas yang memadai. Hasil ini diperkuat oleh Fadlilah dkk. (2022) dan Sinaga dan Safitri (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara manajerial, peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan komitmen institusional

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13036>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

yang komprehensif melalui revitalisasi kompetensi SDM, restrukturisasi tata kelola antrean, serta pemeliharaan fasilitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan peserta.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan masing-masing maupun secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Kualitas SDM terbukti menjadi kontributor dengan pengaruh terbesar, yang menunjukkan bahwa kompetensi teknis, daya tanggap, empati, dan komunikasi petugas menjadi kunci utama dalam membentuk persepsi kepuasan peserta. Efektivitas antrian loket, yang tecermin dari kemudahan penggunaan sistem, efisiensi waktu, keandalan sistem, dan kejelasan informasi antrean, turut menciptakan kenyamanan bagi peserta selama proses pelayanan berlangsung. Fasilitas pelayanan, mencakup kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan suhu ruangan, kebersihan, serta tata letak dan pencahayaan, juga memberikan kontribusi nyata terhadap pengalaman pelayanan yang diterima peserta. Secara simultan, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 77,4% variasi kepuasan peserta, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Berdasarkan simpulan tersebut, BPJS Kesehatan Cabang Makassar disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan komunikasi petugas melalui pelatihan dan evaluasi kinerja berkelanjutan, mengoptimalkan sistem antrian loket melalui penyederhanaan alur pelayanan dan pemanfaatan teknologi pendukung, serta memperbaiki fasilitas pelayanan terutama pada aspek tata letak, pencahayaan, dan kebersihan ruang tunggu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum dikaji dalam penelitian ini, seperti kepercayaan peserta atau kualitas layanan digital secara menyeluruh, serta memperluas cakupan penelitian pada kantor cabang atau instansi jaminan sosial lain agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Reference

- Archanna, E. R. (2023). Pengaruh Sistem Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Ibnu Sina. *Prosiding SNEBA: Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, 3, 430–439.
- Dina, P., Andina, A., Siregar, F. A., & Guming, F. P. (2024). Analisis Efektivitas Sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuntungan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(1), 72–85.
- Fadlilah, I. N., Listyorini, S., & Hadi, S. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama "Al-Fatah" Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 23–32. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2022.33542>
- Indriani, N., Duana, M., Fitriani, Y., & Murdani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN. *An Idea Health Journal*, 4(3), 161–167.
- Jidi, M., Budiman, A., & Sugianor. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1294–1303.
- Jusriadi, E., & Rahim, A. R. (2019). *Human Capital Development: Teori Dan Aplikasi*. Penerbit Nem.
- Jusriadi, E., Syafaruddin, & Rusydi. (2021). Human Capital Development Of Research Staff Through Self-Leadership, Teamwork Management, And Culture Diversity. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(1), 1–14.
- Loo, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RS. *Insani Stabat. Jurnal JDM*, 3(1), 1–13.
- Muggaran, R. S., & Siregar, S. (2023). The Influence Of Quality Of Services And Facilities On Patient Satisfaction In Class 3 BPJS Health In Regional General Hospital (RSUD) Karawang Regency. *Gorontalo Management Research*, 6(1), 46–57.
- Mulyanti, S., Probawati, A., & Wakhdan. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Dadirejo. *Progress: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 29(2), 22–40.
- Pasaribu, M. W., Saparso, & Purnama, E. D. (2024). Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(7), 2346–2364.
- Putra, K. A., Tompo, N., & Sore, U. B. (2025). Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *PUBLICIAN: Journal Of Public Service, Public Policy, And Administration*, 4(1), 53–57.
- Putri, C. R., Murtini, W., & Susantiningrum. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. *JKAP: Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 6(2), 77–87.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal Of Health Community*, 5(1), 25–34.
- Rosalia, F., & Nafsahu, L. O. M. (2025). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor Cabang Balaraja Citra Raya. *Inovasi*, 30, 3648–3663.
- Sahabuddin, Mahfudnurnajamuddin, Suryanti, & Alam, S. (2026). Governance Drivers Of Financial Performance And Institutional Sustainability In Muhammadiyah Universities. *International Journal Of Sustainable Development And Planning*, 21(1), 231–242.
- Sari, E. N., Muslikhah, R. R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656.
- Shintya, R. A., Jamil, A., Andjar, F. J., & Sofia, S. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(4), 517–530.
- Sinaga, O. S., & Safitri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Jurnal Geoeкономи*, 15(1), 148–158.
- Sugiarti, V., Hendrik, H., & Stiadi, M. (2024). Pengaruh Physical Evidence Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di RSIA Budi Medika Kolaka. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2).
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi JKN Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10658–10671.
- Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Productivity*, 2(2), 124–129.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi Yogyakarta.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13036>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

