



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Sulviani, Sitti Nurbaya, Syarifuddin Sulaiman

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

sulviani125@gmail.com, sitti.nurbaya@unismuh.ac.id, syarif_iman@unismuh.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta dalam layanan publik, termasuk pada penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research). Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar selama periode penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta variabel kepuasan peserta, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel, serta model regresi memenuhi asumsi normalitas tanpa gejala heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan $Y = 1,777 + 0,601X$ dengan nilai t hitung sebesar 9,135 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis H_1 diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,460 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 46,0% variasi kepuasan peserta. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan pada seluruh aspek pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan, Regresi Linear Sederhana

Abstract

Service quality is a key factor influencing participant satisfaction in public services, including the National Health Insurance program administered by BPJS Kesehatan. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants at the BPJS Kesehatan Branch Office in Makassar. This research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of all BPJS Kesehatan participants who received direct services at the Makassar Branch Office during the research period. The sample size was determined using the Lemeshow formula because the exact population size was unknown, resulting in 100 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire measuring five dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) as well as the participant satisfaction variable, and were then analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 26. The results show that all instruments were valid and reliable, and the regression model met the normality assumption without indications of heteroscedasticity. The regression analysis produced the equation $Y = 1.777 + 0.601X$, with a calculated t -value of 9.135, greater than the t -table value of 1.984, and a significance level of 0.000 (< 0.05), so hypothesis H_1 was accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.460 indicates that service quality explains 46.0% of the variation in participant satisfaction. It can be concluded that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants at the Makassar Branch Office, so continuous efforts to maintain and improve service quality are needed across all service aspects.

Keywords: Service Quality, Participant Satisfaction, BPJS Kesehatan, Simple Linear Regression

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat dalam suatu negara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan modal utama sumber

daya manusia untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga kesehatan menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik (Haryani et al., 2024). Pemerintah bertanggung jawab mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil, menyeluruh, terjangkau, dan bermutu bagi seluruh masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal adalah dengan menetapkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah diberlakukan sejak 1 Januari 2014 sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (F. R. Utami, 2024). Pemerintah menerapkan Universal Health Coverage melalui program tersebut, diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial serta Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan yang mewajibkan setiap warga negara menjadi peserta BPJS Kesehatan (W. A. Utami, 2024). Hingga akhir September 2025, jumlah peserta Program JKN tercatat lebih dari 279 juta jiwa, dengan proporsi terbesar berasal dari peserta Penerima Bantuan Iuran yang dibiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (BPJS Kesehatan, 2025). Besarnya jumlah peserta tersebut menuntut BPJS Kesehatan untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di seluruh kantor cabang, termasuk Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Keberhasilan program pemerintah salah satunya ditentukan oleh penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Penilaian tersebut menjadi tolok ukur sejauh mana pemerintah bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang tercermin melalui efisiensi, responsivitas, dan sikap non-partisan petugas (Kardina et al., 2022). Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan (Indriani et al., 2024).

Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan konsumen akan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan peserta, karena kualitas pelayanan telah menjadi faktor dominan dalam keberhasilan sebuah organisasi (Arfiani et al., 2025). Kualitas layanan BPJS Kesehatan mencakup berbagai aspek yang memengaruhi pengalaman peserta, seperti aksesibilitas layanan, ketepatan dan kepastian pembayaran manfaat, pemberdayaan peserta, serta ketanggapan terhadap keluhan (Kotler & Armstrong, 2019, dalam Arfiani et al., 2025).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan fitur dan ciri produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan atas suatu kebutuhan (Kotler & Keller, 2012). Tjiptono (2011) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service*; apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (Sari Fitri et al., 2024).

Parasuraman, sebagaimana dikutip dalam Lasut et al. (2021), mengemukakan lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik berupa fasilitas, perlengkapan, dan penampilan petugas), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (daya tanggap atau kesediaan membantu pelanggan dengan cepat dan tepat), *assurance* (jaminan berupa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan), serta *empathy* (empati berupa perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan). Kelima dimensi ini menjadi acuan utama dalam mengukur variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini.

Di sisi lain, kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 2000, dalam Tarjono, 2022). Azwar (1996, dalam Tarjono, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan mengacu pada penerapan standar pelayanan yang mencakup kesesuaian, kesinambungan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan. Kepuasan peserta timbul dari kesenjangan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman aktual setelah menerima layanan (Shintya et al., 2024), dan salah satu faktor utama yang memengaruhinya adalah kualitas pelayanan itu sendiri (Adam, 2018, dalam Arsi & Krisnawati, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Hipotesis yang diajukan adalah H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya pemahaman konseptual mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya pada konteks

layanan publik sektor jaminan sosial di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Makassar dan instansi sejenis dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan, seperti penyempurnaan prosedur administrasi maupun peningkatan kompetensi dan keramahan petugas, sehingga kepuasan peserta dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, terhadap satu variabel dependen, yaitu kepuasan peserta, dengan objek penelitian pada peserta BPJS Kesehatan yang menerima layanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta, seperti citra organisasi, kepercayaan, maupun kualitas sistem informasi digital, berada di luar cakupan penelitian ini dan menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research) atau kausal, yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis (Mustofa et al., 2024). Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar melalui data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang berlokasi di Jalan A. P. Pettarani No. 78, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, selama kurang lebih dua bulan pada tahun 2026, mulai dari penyebaran kuesioner, pengumpulan data, hingga pemeriksaan kelengkapan data.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar selama periode penelitian. Karena jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = Z^2 \times P(1 - P) / d^2 \quad (1)$$

dengan n adalah jumlah sampel, Z adalah skor Z pada tingkat kepercayaan 95% (1,96), P adalah proporsi maksimal estimasi (0,5), dan d adalah tingkat kesalahan (sampling error) sebesar 10% (Sugiyono, 2012, dalam Irawan, 2022). Perhitungan menghasilkan $n = (1,96)^2 \times 0,5(1-0,5) / (0,10)^2 = 96,04$, yang dibulatkan menjadi 100 responden untuk mempermudah pengolahan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu peserta yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden.

2.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan berupa data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner berskala Likert 1-5, didukung data sekunder berupa dokumen resmi BPJS Kesehatan Cabang Makassar serta literatur, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu kuesioner sebagai instrumen utama yang berisi pernyataan terstruktur berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, observasi non-partisipatif terhadap kondisi pelayanan seperti alur layanan, fasilitas, dan sikap petugas, serta dokumentasi terhadap arsip dan laporan resmi organisasi sebagai data pendukung.

2.5. Metode Analisis Data

Data dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel, sedangkan uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan ambang batas 0,60. Uji normalitas dilakukan melalui pengamatan Normal P-P Plot of Regression

Standardized Residual, sedangkan uji heteroskedastisitas dilakukan melalui scatterplot antara nilai residual terstandarisasi dan nilai prediksi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan peserta.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014 berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero) yang sebelumnya menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri dan penerima pensiun. Visi BPJS Kesehatan adalah menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif, dengan misi antara lain meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi, menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS, serta memperkuat sinergi dengan pemangku kepentingan.

Cikal bakal jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sesungguhnya telah dirintis sejak masa awal kemerdekaan. Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 yang membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) untuk mengatur pemeliharaan kesehatan pegawai negeri, penerima pensiun, dan keluarganya. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984, BPDPK bertransformasi menjadi Badan Usaha Milik Negara bernama Perum Husada Bhakti, yang kemudian pada tahun 1992 berubah status menjadi PT Askes (Persero). Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (Askeskin) dan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU) bekerja sama dengan pemerintah daerah, sebelum akhirnya bertransformasi penuh menjadi BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014.

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar menjalankan fungsi penyelenggaraan program jaminan kesehatan melalui beberapa bagian utama, yaitu Kepala Cabang yang bertanggung jawab atas seluruh operasional wilayah Makassar, Bagian Kepesertaan dan Pelayanan Peserta yang mengelola administrasi dan pengaduan peserta, Bagian Keuangan dan Umum, Bagian SDM, Hukum, dan Kepatuhan, Bagian Penjamin Manfaat dan Utilitas, serta Bagian Teknologi Informasi yang mendukung operasional melalui sistem digital. Struktur ini dirancang agar setiap aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran kepesertaan, penanganan keluhan, hingga penjaminan manfaat, dapat berjalan secara terkoordinasi guna mendukung tercapainya kepuasan peserta yang optimal.

3.2. Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 100 peserta BPJS Kesehatan yang menerima layanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis kepesertaan, dan frekuensi kunjungan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	25%
	Perempuan	75	75%
Usia	< 20 Tahun	5	5%
	20 - 30 Tahun	74	74%
	31 - 40 Tahun	20	20%
	> 40 Tahun	1	1%
Jenis Peserta	PBI	49	49%
	PPU	23	23%
	Mandiri	28	28%
Frekuensi Kunjungan	1 kali	58	58%
	2 - 3 kali	33	33%
	> 3 kali	9	9%

Sumber: Data primer diolah, 2026

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (75%) dan berada pada rentang usia produktif 20-30 tahun (74%), merupakan peserta PBI (49%), serta baru melakukan kunjungan sebanyak satu kali (58%). Dominasi kelompok usia produktif mengindikasikan bahwa responden umumnya memiliki mobilitas dan intensitas interaksi

yang tinggi dengan layanan publik, sehingga penilaian yang diberikan cenderung didasarkan pada pengalaman langsung dan relatif objektif. Tingginya proporsi peserta PBI turut mencerminkan komposisi kepesertaan JKN secara nasional yang didominasi oleh kelompok penerima bantuan iuran. Sementara itu, tingginya proporsi responden dengan frekuensi kunjungan satu kali menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi layanan di kantor cabang bersifat insidental, seperti pengurusan administrasi atau perubahan data kepesertaan, sehingga kesan pertama terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat menentukan penilaian kepuasan peserta secara keseluruhan. Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh peserta usia produktif yang cukup representatif dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

3.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel kualitas pelayanan (X) diukur melalui 15 pernyataan yang mencakup lima dimensi SERVQUAL, sedangkan variabel kepuasan peserta (Y) diukur melalui 3 indikator yang dijabarkan dalam 6 pernyataan. Skor rata-rata (mean) setiap item kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Mean Item Kualitas Pelayanan (X)

Dimensi	Pernyataan	Mean
Tangible	Ruang pelayanan bersih dan rapi	4,50
	Fasilitas ruang tunggu memadai	4,43
	Petugas berpakaian rapi dan sopan	4,49
Reliability	Petugas melayani sesuai prosedur	4,46
	Pelayanan diberikan tepat dan akurat	4,38
	Waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan	4,44
Responsiveness	Petugas cepat melayani kebutuhan	4,45
	Petugas bersedia membantu kesulitan peserta	4,43
	Petugas segera merespons keluhan	4,43
Assurance	Petugas memiliki pengetahuan baik	4,49
	Petugas melayani dengan sopan dan ramah	4,59
	Peserta merasa aman dan percaya	4,46
Empathy	Petugas memberi perhatian pribadi	4,39
	Petugas memahami kebutuhan peserta	4,45
	Petugas melayani tanpa membedakan status	4,47

Sumber: Data primer diolah, 2026

Skor rata-rata setiap item kepuasan peserta disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Mean Item Kepuasan Peserta (Y)

Indikator	Pernyataan	Mean
Proses Pelayanan	Prosedur pelayanan mudah dipahami	4,37
	Proses pelayanan tidak berbelit-belit	4,34
Terhadap Petugas	Puas dengan sikap petugas	4,45
	Petugas melayani secara profesional	4,51
Terhadap Informasi	Informasi jelas dan mudah dipahami	4,51
	Informasi sesuai kebutuhan peserta	4,54

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rekapitulasi nilai rata-rata (mean) pada tingkat variabel dan dimensi disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Nilai Mean Variabel Penelitian

Variabel / Indikator	Mean	Kategori
Tangible (Bukti Fisik)	4,47	Sangat Baik
Reliability (Keandalan)	4,43	Sangat Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)	4,44	Sangat Baik
Assurance (Jaminan)	4,51	Sangat Baik
Empathy (Empati)	4,44	Sangat Baik
Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X)	4,46	Sangat Baik
Mean Variabel Kepuasan Peserta (Y)	4,41	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Nilai mean variabel kualitas pelayanan sebesar 4,46 dan variabel kepuasan peserta sebesar 4,41, keduanya berada pada kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa peserta memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta merasa puas terhadap proses, petugas, dan informasi pelayanan yang diterima di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,196. Hasil pengujian validitas disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Sig.	Ket.
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,924	0,196	0,000	Valid
	X.2	0,932	0,196	0,000	Valid
	X.3	0,944	0,196	0,000	Valid
	X.4	0,959	0,196	0,000	Valid
	X.5	0,939	0,196	0,000	Valid
Kepuasan Peserta (Y)	Y.1	0,882	0,196	0,000	Valid
	Y.2	0,938	0,196	0,000	Valid
	Y.3	0,895	0,196	0,000	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peserta (Y) memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,196) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Ket.
Kualitas Pelayanan (X)	0,967	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,884	> 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Nilai Cronbach's Alpha variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,967 dan variabel Kepuasan Peserta sebesar 0,884, keduanya berada di atas standar 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

3.5. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan melalui pengamatan Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Titik-titik residual menyebar mengikuti arah garis diagonal, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui scatterplot antara nilai Regression Standardized

Predicted Value dan Regression Standardized Residual. Titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya kedua asumsi tersebut, model regresi linear sederhana pada penelitian ini layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

3.6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta. Hasil analisis disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien B	Std. Error	Beta
Konstanta	1,777	0,296	-
Kualitas Pelayanan	0,601	0,066	0,678

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh persamaan regresi linear sederhana $Y = 1,777 + 0,601X$. Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,601 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Sebagai ilustrasi, apabila skor kualitas pelayanan yang dipersepsikan peserta berada pada level 4,46 sebagaimana hasil rekapitulasi pada Tabel 7, maka nilai kepuasan peserta yang diprediksi oleh model adalah $Y = 1,777 + 0,601(4,46) = 4,46$, yang mendekati nilai aktual mean kepuasan peserta sebesar 4,41. Kedekatan nilai prediksi dan nilai aktual ini mengindikasikan bahwa model regresi yang dibangun cukup baik dalam menggambarkan hubungan antara kedua variabel.

3.7. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan peserta. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	9,135	1,984	0,000	H1 diterima

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Nilai t hitung sebesar 9,135 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.

3.8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,678	0,460	0,454	0,4121

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026

Nilai R Square sebesar 0,460 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan peserta sebesar 46,0%, sedangkan sisanya 54,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Kontribusi tersebut berada pada kategori cukup kuat.

3.9. Pembahasan

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, dengan koefisien regresi sebesar 0,601, nilai t hitung 9,135, dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,460 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 46,0% variasi kepuasan peserta, sedangkan 54,0% sisanya dipengaruhi

faktor lain yang tidak diteliti, seperti citra organisasi, kepercayaan peserta, atau kualitas sistem informasi digital.

Temuan ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas BPJS Kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan peserta. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil yang diterima (Tarjono, 2022). Ditinjau dari kelima dimensi SERVQUAL, dimensi assurance memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4,51, khususnya pada item sikap sopan dan ramah petugas (4,59), yang menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan peserta terhadap kompetensi petugas menjadi kekuatan utama pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Dimensi tangible juga memperoleh penilaian tinggi (4,47), terutama pada kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, yang menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas turut membentuk kesan pertama peserta terhadap kualitas layanan.

Sebaliknya, dimensi reliability memperoleh nilai mean terendah di antara kelima dimensi (4,43), dengan item ketepatan dan keakuratan pelayanan menunjukkan skor terendah (4,38). Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek konsistensi dan akurasi proses pelayanan masih memiliki ruang perbaikan dibandingkan dimensi lainnya. Dimensi

responsiveness dan empathy berada pada kategori sangat baik namun relatif merata (4,44), menunjukkan bahwa kecepatan tanggap petugas dan perhatian personal kepada peserta sudah cukup konsisten dirasakan, meskipun item perhatian pribadi petugas (4,39) tetap menjadi salah satu area yang paling memungkinkan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

Pada variabel kepuasan peserta, indikator kepuasan terhadap informasi memperoleh nilai mean tertinggi (4,45), sedangkan indikator kepuasan terhadap proses pelayanan memperoleh nilai terendah (4,36), khususnya pada item kelancaran proses pelayanan yang tidak berbelit-belit (4,34). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peserta merasa puas terhadap kejelasan informasi dan sikap petugas, aspek efisiensi alur dan kecepatan proses pelayanan administratif masih perlu disederhanakan agar kepuasan peserta terhadap proses pelayanan dapat lebih optimal.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Tarigan et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Penelitian Faizah dan Panjawa (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan kontribusi yang besar, sedangkan Nurdin dan Mahfudnurnajamuddin (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN dengan dimensi keandalan sebagai faktor yang paling dominan. Berdasarkan hasil tersebut, BPJS Kesehatan Cabang Makassar perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek konsistensi dan efisiensi proses pelayanan, melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi petugas, percepatan dan penyederhanaan alur pelayanan, serta penguatan sikap ramah dan empati kepada peserta agar kepuasan peserta dapat terus meningkat.

3.10. Implikasi Penelitian

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman dan teori kepuasan pelanggan Kotler dalam konteks pelayanan publik sektor jaminan sosial, dengan menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama membentuk persepsi kepuasan peserta pada layanan administratif seperti Kantor BPJS Kesehatan, bukan hanya pada layanan klinis di rumah sakit atau puskesmas sebagaimana banyak diteliti sebelumnya. Secara praktis, temuan bahwa dimensi reliability memperoleh nilai terendah mengindikasikan perlunya BPJS Kesehatan Cabang Makassar memprioritaskan evaluasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, pelatihan berkala bagi petugas garis depan, serta penerapan sistem antrean digital untuk meningkatkan ketepatan dan akurasi proses pelayanan. Selain itu, rendahnya kepuasan pada indikator kelancaran proses pelayanan mengindikasikan perlunya penyederhanaan alur birokrasi dan optimalisasi kanal layanan daring seperti aplikasi Mobile JKN agar peserta tidak perlu mengantre lama di kantor cabang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan nilai t hitung 9,135 yang lebih besar dari t tabel 1,984, sehingga hipotesis H_1 diterima. Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 46,0%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan yang

diberikan melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan oleh BPJS Kesehatan Cabang Makassar, antara lain melalui perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi dan keramahan petugas, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami peserta. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta, seperti citra organisasi, kepercayaan peserta, dan kualitas sistem informasi digital, serta memperluas objek dan wilayah penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Reference

1. Arfiani, A., Ruslan, M., & Saleh, H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Wajo. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 198-206. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5156>
2. Arsi, M. D., & Krisnawati. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Langsa. *Prosiding Seminar Nasional Peningkatan Mutu Pendidikan*, 4(1).
3. BPJS Kesehatan. (2025). Data kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 30 September 2025 [Data internal].
4. Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan KC Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145-153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
5. Haryani, H., Gaol, A. R. L., & Muliana, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit X.
6. Indriani, N., Duana, M., & Murdani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN. *An Idea Health Journal*, 4(03).
7. Irawan, I. (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Tjokro Hotel Pekanbaru [Disertasi doktoral, Universitas Islam Riau].
8. Kardina, M., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 9-16.
9. La Ede, A. R., Budhiana, J., & Maulana 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>
10. Lasut, R. F., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 633. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.2.633-646.2021>
11. Mustofa, N. H., Efendi, M., Eriyanti, R. W., & Huda, A. M. (2024). Memahami esensi metode penelitian kuantitatif. *Tsaqofah*, 4(5), 3745-3755.
12. Nurdin, S. U., & Mahfudnurnajamuddin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Dokter Praktik Perorangan (DPP) BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Journal of Management Science (JMAS)*, 1(3), 26-36.
13. Sari Fitri, D., Furwanti Alwie, A., Tawila Berampu, L., & Riau, U. (2024). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 26(1).
14. 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.
15. Tarigan, D. E., Siagian, N., Rajagukguk, J., Panjaitan, M., & Tobing, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang.
16. Tarjono, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39-63.
17. Utami, F. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sudiang Raya Kota Makassar.
18. Utami, W. A. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar.