**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 21796-21802

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Petugas terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang

**Septia Maulid Sunardi[1], Yudith Yunita[2], Rani Sulastri Maulani[3], Afaf Fadhila Adzkia[4]**
**[1,2,3]STISIP Trimasda Cilegon, [4]UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten**
Corresponding Author: Septia Maulid Sunardi e-mail: zealtia@gmail.com

Published: August , 2025

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan melalui program BPJS merupakan bagian dari pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat, terutama bagi kelompok menengah ke bawah yang mengandalkan jaminan kesehatan dari pemerintah. Namun, masih banyak peserta yang mengeluhkan lamanya proses pelayanan, kurangnya informasi yang jelas, serta kedisiplinan petugas yang belum konsisten, termasuk di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang. Penelitian ini berupaya mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin petugas terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner berskala Likert kepada 100 responden yang merupakan peserta BPJS aktif. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Disiplin petugas juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05. Uji simultan memperlihatkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta dengan nilai F hitung 45,673 lebih besar dari F tabel 3,09 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi ($R^2$) sebesar 0,496 menandakan bahwa 49,6% variasi kepuasan peserta dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan disiplin petugas, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan serta penegakan disiplin petugas sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna BPJS, sehingga rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek standar pelayanan, kompetensi petugas, serta konsistensi penerapan prosedur kerja.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Disiplin Petugas, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan, Pelayanan Publik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Nuraeni dkk., 2024). Jaminan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat merupakan komitmen pemerintah yang dijalankan melalui BPJS Kesehatan (Adiyanta, 2020). Realitas di lapangan memperlihatkan bahwa peserta BPJS masih sering menghadapi berbagai persoalan layanan di puskesmas maupun rumah sakit. Persoalan tersebut antara lain berupa waktu tunggu yang lama, kurangnya kejelasan informasi, dan perilaku petugas yang belum optimal (Sukardi dkk., 2024). Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang sebagai salah satu fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya peserta JKN. Keberadaan rumah sakit ini menjadi sangat vital karena melayani pasien dari berbagai kalangan, termasuk masyarakat menengah ke bawah yang sangat bergantung pada layanan BPJS. Oleh sebab itu, kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rumah sakit menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kompetensi dan profesionalitas petugas kesehatan (Budo dkk., 2020). Kualitas pelayanan mencakup kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, kemudahan prosedur, serta sikap ramah dan jelas dalam memberikan informasi. Ketika kualitas pelayanan tinggi, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung meningkat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan keluhan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan kesehatan (Laila, 2024).

Selain kualitas pelayanan, faktor disiplin petugas juga memegang peranan penting. Disiplin tercermin dari kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai aturan (Maharani dkk., 2023). Petugas yang disiplin akan lebih mampu menjaga kelancaran pelayanan, meminimalisir keterlambatan, serta meningkatkan efisiensi kerja (Akay dkk., 2021). Rendahnya disiplin kerja sering kali berdampak pada lamanya proses layanan, pelayanan yang tidak konsisten, hingga menurunnya kepuasan pasien (Rizqi dkk., 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya, Bailang (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Namun, penelitian dengan fokus pada disiplin petugas dan kualitas pelayanan di rumah sakit, khususnya di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi celah tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, Secara kuantitatif, penelitian ini bertujuan menelaah pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin petugas terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang.

# METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin petugas terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan (Faizah & Panjawa, 2020; Lizein dkk., 2023). Penelitian bersifat eksplanatori, yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen melalui analisis regresi linier berganda (Sari dkk., 2022). Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang, salah satu fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan di Kabupaten Pandeglang, Banten. Seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menerima layanan di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang menjadi populasi penelitian ini, yang dilaksanakan pada Juli 2025. Oleh karena jumlah populasi yang relatif besar, pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling (Sumargo, 2020), yaitu pasien peserta BPJS yang kebetulan sedang mengakses layanan dan bersedia menjadi responden. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel yang diambil adalah sekitar 90–100 responden. Jumlah ini dinilai cukup mewakili untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan peserta terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit tersebut.

Variabel penelitian terdiri atas dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen pertama adalah kualitas pelayanan, yang diukur melalui indikator kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan sikap ramah petugas. Variabel independen kedua adalah disiplin petugas, yang mencakup kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap SOP, tanggung jawab kerja, serta konsistensi pelayanan. Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan peserta BPJS, yang diukur melalui kepuasan terhadap prosedur pelayanan, kecepatan, ketepatan, sikap petugas, dan hasil layanan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1–5, mulai dari kategori "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" (Pranatawijaya dkk., 2019). Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, dengan total sekitar 15–20 butir pertanyaan. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment serta uji reliabilitas melalui Cronbach Alpha dilakukan terhadap instrumen sebelum digunakan, dengan kriteria $\alpha > 0{,}70$ sebagai bukti bahwa instrumen tersebut reliabel (Utami, 2023).

Data yang terkumpul dianalisis melalui beberapa tahapan. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan terlebih dahulu guna menilai kelayakan model. Setelah uji tersebut terpenuhi, analisis regresi linier berganda dilakukan dengan

persamaan $Y=\beta0+\beta1X1+\beta2X2+e$, di mana Y adalah kepuasan peserta BPJS, X1 adalah kualitas pelayanan, dan X2 adalah disiplin petugas. Untuk menguji hipotesis digunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan), sedangkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dihitung melalui koefisien determinasi ($R^2$) (Pratama, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai responden dalam penelitian ini, dilakukan analisis karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik responden penting untuk diketahui karena dapat memengaruhi persepsi, pengalaman, serta kecenderungan jawaban yang diberikan.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

| Karakteristik | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Jenis Kelamin: Laki-laki | 42 | 42% |
| Jenis Kelamin: Perempuan | 58 | 58% |
| Usia 17–25 tahun | 20 | 20% |
| Usia 26–45 tahun | 52 | 52% |
| Usia > 45 tahun | 28 | 28% |
| Pekerjaan: Wirausaha/pekerja informal | 40 | 40% |
| Pekerjaan: PNS/karyawan | 35 | 35% |
| Pekerjaan: Lainnya | 25 | 25% |

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan (58%) dibandingkan laki-laki (42%). Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 26–45 tahun (52%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Sementara itu, responden berusia >45 tahun mencapai 28% dan usia 17–25 tahun sebesar 20%. Dari sisi pekerjaan, kelompok terbesar adalah ibu rumah tangga/pekerja informal (40%), diikuti oleh PNS/karyawan (35%), serta pekerjaan lainnya (25%). Data responden memperlihatkan bahwa sebagian besar partisipan penelitian adalah perempuan usia produktif dengan ragam latar belakang pekerjaan, sehingga hasil penelitian dapat dianggap representatif terhadap fenomena yang dikaji. Sebelum melangkah pada tahap analisis lebih mendalam, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen ditentukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (n=100, $\alpha$=0,05), sedangkan reliabilitas instrumen diukur melalui nilai Cronbach Alpha.

**Tabel 2.** Uji Instrumen Penelitian

| Variabel | Jumlah Item | r Hitung (rentang) | r Tabel (n=100) | Keterangan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 6 | 0,312 – 0,712 | 0,195 | Valid | 0,861 | Reliabel |
| Disiplin Petugas (X2) | 6 | 0,287 – 0,689 | 0,195 | Valid | 0,834 | Reliabel |
| Kepuasan Peserta (Y) | 6 | 0,301 – 0,754 | 0,195 | Valid | 0,879 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel di atas, semua item pada variabel Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Disiplin Petugas (X2), dan Kepuasan Peserta (Y) seluruhnya melebihi nilai r tabel sebesar 0,195. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik, ditunjukkan oleh nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel yang berada di atas 0,7, yaitu 0,861 (X1), 0,834 (X2), dan 0,879 (Y). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian ini dapat dikategorikan reliabel, artinya konsisten dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tahap awal sebelum pelaksanaan analisis regresi adalah melakukan uji asumsi klasik agar dapat dipastikan bahwa data memenuhi ketentuan statistik yang disyaratkan. Uji asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

**Tabel 3.** Uji Asumsi Klasik

| Jenis Uji | Hasil | Kesimpulan |
|---|---|---|
| Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) | Sig. = 0,200 > 0,05 | Data berdistribusi normal |
| Multikolinearitas | Tolerance = 0,714; VIF = 1,400 | Tidak ada multikolinearitas |
| Heteroskedastisitas | Sig. > 0,05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

Berdasarkan Tabel di atas, Uji normalitas yang dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200, lebih besar daripada taraf signifikansi 0,05, sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,714 yang melebihi batas 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,400 yang berada di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada model, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antarvariabel bebas. Sementara itu, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi >0,05 yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas. Dengan demikian, seluruh uji asumsi klasik terpenuhi sehingga data layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi.

Setelah data dinyatakan memenuhi asumsi klasik, Pada tahap berikutnya, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji sejauh mana variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Petugas (X2), memengaruhi variabel dependen, yakni Kepuasan Peserta (Y).

**Tabel 4.** Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (β) | t Hitung | Sig. | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| (Konstanta) | 5,432 | | | |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,487 | 4,987 | 0,000 | Signifikan |
| Disiplin Petugas (X2) | 0,362 | 3,124 | 0,002 | Signifikan |

Berdasarkan Tabel di atas, persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y=5,432+0,487X1+0,362X2+e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 5,432, artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Petugas (X2) bernilai nol, maka nilai Kepuasan Peserta (Y) tetap sebesar 5,432. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,487 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, Temuan ini menegaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif sekaligus signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta. Dengan kata lain, apabila kualitas pelayanan yang diberikan meningkat, maka kepuasan peserta juga akan mengalami peningkatan.

Selanjutnya, koefisien regresi Disiplin Petugas (X2) sebesar 0,362 dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05, yang berarti Disiplin Petugas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta. Artinya, semakin tinggi tingkat disiplin petugas, maka kepuasan peserta akan semakin meningkat.

Selain uji parsial (uji t), sebagai bagian dari analisis, penelitian ini juga menerapkan uji simultan (uji F) dengan tujuan untuk menilai apakah variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Petugas (X2), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yakni Kepuasan Peserta (Y).

**Tabel 5.** Uji F (Simultan)

| Sumber | F Hitung | F Tabel | Sig. | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Model | 45,673 | 3,09 | 0,000 | Signifikan |

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 45,673 yang lebih tinggi dibandingkan F tabel sebesar 3,09. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Petugas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y), sehingga model regresi dinilai layak digunakan dalam analisis lanjutan. Untuk menilai besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi ($R^2$), yang mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

**Tabel 6.** Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square |
|---|---|---|
| 0,705 | 0,496 | 0,485 |

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,705 yang menunjukkan hubungan kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Petugas (X2) dengan Kepuasan Peserta (Y). Nilai R Square sebesar 0,496 menandakan bahwa 49,6% variasi pada Kepuasan Peserta dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,485 mengonfirmasi konsistensi model, karena meskipun disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel, model tetap mampu menjelaskan 48,5% variasi pada variabel Kepuasan Peserta.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan peserta.. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik aspek pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan sikap ramah petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi dkk. (2019) yang menegaskan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini memperkuat hasil penelitian bahwa peningkatan kualitas layanan akan berimplikasi langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil studi Khotimah (2022) yang menemukan bahwa hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, kualitas sistem, serta kualitas informasi yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di wilayah Jabodetabek.. Penelitian tersebut bahkan menegaskan bahwa kualitas sistem menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan, dengan kontribusi yang cukup besar terhadap variasi kepuasan peserta. Hal ini menunjukkan bahwa baik dalam konteks layanan berbasis aplikasi maupun layanan langsung di fasilitas kesehatan, kualitas layanan tetap menjadi faktor krusial dalam membangun kepuasan masyarakat.

Disiplin petugas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Ketepatan waktu dalam hadir, kepatuhan terhadap standar operasional, tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, serta konsistensi dalam menjalankan tugas terbukti mampu meningkatkan rasa puas masyarakat terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, rendahnya kedisiplinan sering menimbulkan hambatan berupa keterlambatan dan ketidakteraturan pelayanan yang pada akhirnya memicu keluhan. Kondisi ini selaras dengan pandangan administrasi publik yang menekankan bahwa kedisiplinan aparatur merupakan fondasi dalam terciptanya pelayanan yang efektif. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Khamidah dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna BPJS dipengaruhi oleh keteraturan dan ketepatan petugas dalam memberikan layanan. Penelitian di Puskesmas Remaja Samarinda juga mendukung hal tersebut, dengan menekankan bahwa sikap disiplin petugas dalam

melayani pasien mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan.

Hasil uji secara simultan, kualitas pelayanan dan kedisiplinan petugas terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan kualitas layanan tanpa disertai disiplin kerja, atau sebaliknya, belum cukup untuk menghasilkan kepuasan yang maksimal. Kedua aspek ini justru saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, dan akuntabel. Hasil penelitian ini mendukung temuan Dewi dkk. (2019), yang menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS. Konsistensi temuan ini diperkuat oleh penelitian Khotimah (2022), yang membuktikan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi pada aplikasi Mobile JKN memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, bahkan kualitas sistem menjadi faktor yang dominan. Hal tersebut memperkuat bahwa, baik dalam layanan tatap muka di fasilitas kesehatan maupun layanan digital, kualitas pelayanan dan kedisiplinan merupakan unsur penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Aulia Menes Pandeglang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, maupun sikap ramah petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Kedua, disiplin petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS. Kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap SOP, serta konsistensi dalam memberikan layanan terbukti meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan layanan BPJS.

Ketiga, Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan disiplin petugas secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kedua faktor tersebut berperan saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan publik yang tidak hanya efektif tetapi juga akuntabel. Kontribusi kedua variabel ini cukup besar, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang juga memengaruhi kepuasan masyarakat.

## REFERENSI


Adiyanta, F. C. S. (2020). Urgensi kebijakan jaminan kesehatan semesta (Universal Health Coverage) bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di masa pandemi Covid-19. *Administrative Law and Governance Journal*, *3*(2), 272–299.

Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, *1*(1).

Bailang, I. P. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado*.

Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *6*(94).

Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, *5*(2), 82–92.

Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, *9*(3), 145–153.

Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, *18*(3), 48–58.

Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada

Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, *2*(2), 69–76.

Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, *9*(2).

Lizein, B., Mulyadi, H., & Supardi, E. (2023). INCREASING SOCIAL AWARENESS AND RESPONSIBILITY THROUGH INDUSTRIAL WORK PRACTICES IN CITIZENSHIP EDUCATION. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, *15*(2), 260–269.

Maharani, S. P., Fauzi, A., Whardani, S. P., Anggraini, M., & Mauliana, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja dan Kinerja PT Mega Kargo Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, *1*(4), 199–211.

Nuraeni, N., Nurhazizah, R., Nursahwa, S., & Apriliani, A. (2024). Menciptakan good governance melalui pelayanan kesehatan kepada masyarakat. *Karimah Tauhid*, *3*(2), 2412–2423.

Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, *5*(2), 128–137.

Pratama, A. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia DC Ciputat. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, *3*(2), 146–158.

Rizqi, C. K., Zulfikar, T., Utojo, W., Syahidin, R., & Kosasih, K. (2024). Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, *15*(2).

Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode*, *1*.

Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N., & Al Amin, M. N. F. (2024). Analisis pelayanan BPJS di Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pendekatan problem tree analysis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *7*(1), 1388–1394.

Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.

Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, *4*(2), 21–24.