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)
6 (1) 2026, Page: 14738-14745

Pengaruh Waktu Tunggu, Komunikasi, dan Kemudahan Pengurusan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggaraan Jami nan Sosial Kesehatan pada Rawat Jalan di Poli Interna RSUD dr. H. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna

Wa Ode Ratnasari[1], Ruslan Majid[2], Adius Kusnan[3]

[1]Magister Kesehatan Masyarakat, [2]Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, [3]Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo

Corresponding Author: ruslan.madjid@uho.ac.id

Published: Februari , 2026

ABSTRAK

Pencapaian kepuasan pasien BPJS Kesehatan masih menjadi tantangan di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes, khususnya pada layanan rawat jalan Poli Interna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu, komunikasi, dan kemudahan pengurusan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada layanan rawat jalan di Poli Interna RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 320 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* masing-masing 0,045 dan 0,010 (*p-value* < 0,05), sementara kemudahan pengurusan administrasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan *p-value* = 0,433 (*p-value* > 0.05). Waktu tunggu yang melebihi standar masih dapat ditoleransi oleh pasien, namun komunikasi yang efektif menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar RSUD dr. H. L.M. Baharuddin meningkatkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan, disertai perbaikan manajemen waktu tunggu dan optimalisasi sistem administrasi.

Kata kunci: kepuasan pasien BPJS, waktu tunggu, komunikasi, kemudahan administrasi, pelayanan rawat jalan.

© 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

Universal Health Coverage (UHC) merupakan agenda global yang menekankan pentingnya akses layanan kesehatan yang berkualitas tanpa hambatan finansial. Di Indonesia, upaya menuju UHC diwujudkan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Meskipun cakupan kepesertaan terus meningkat mencapai lebih dari 280 juta peserta pada tahun 2025, indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan masih berada di angka 80 (Kemenkes, 2023). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara perluasan akses dan kualitas layanan yang dirasakan.

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci keberhasilan sistem pelayanan kesehatan. Teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks layanan BPJS, faktor non-medis seperti waktu tunggu, komunikasi petugas, dan kemudahan administrasi sering kali menjadi penentu utama kepuasan pasien (Wardani et al., 2024). Ketiga faktor

ini dianggap sebagai elemen yang krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, baik di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun di rumah sakit rujukan. Studi OECD (2025) juga menyebutkan bahwa aspek administratif dan kecepatan layanan merupakan prediktor kuat kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Waktu tunggu yang panjang masih menjadi keluhan utama pasien BPJS. Berdasarkan standar Kemenkes No. 129 Tahun 2008, waktu tunggu rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit. Namun, banyak penelitian melaporkan rata-rata waktu tunggu pasien BPJS melebihi batas tersebut, bahkan mencapai lebih dari dua jam di beberapa fasilitas kesehatan (Simanjuntak et al., 2025). Lamanya waktu tunggu tidak hanya mengganggu kenyamanan pasien, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan.

Di sisi lain, komunikasi efektif antara petugas kesehatan dan pasien memiliki peran penting dalam membangun kepuasan. Komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatan dan rencana pengobatan (Gabriel et al., 2022). Sayangnya, masih banyak keluhan terkait sikap petugas yang kurang komunikatif dan informatif, terutama dalam menjelaskan prosedur medis dan administratif.

Kemudahan pengurusan administrasi juga turut memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Proses administrasi yang rumit, berbelit-belit, atau lambat dapat menimbulkan frustrasi dan mengurangi kepuasan pasien (Latupeirissa & Herawati, 2025). Dengan berkembangnya teknologi informasi, pasien mengharapkan proses administrasi yang cepat, akurat, dan terintegrasi.

RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes di Kabupaten Muna merupakan salah satu rumah sakit rujukan bagi peserta BPJS. Meskipun jumlah kunjungan pasien BPJS di poli interna rawat jalan terus meningkat, indeks kepuasan pasien cenderung berubah-ubah dan belum memenuhi standar nasional. Berdasarkan pengaduan yang dihimpun melalui aplikasi *Mobile* JKN, ditemukan sejumlah keluhan dari pasien terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya komunikasi efektif antara petugas dan pasien, serta prosedur administrasi yang masih kurang efisien. Keluhan-keluhan ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang menjadi indikator utama keberhasilan layanan kesehatan.

Dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu, komunikasi, dan kemudahan pengurusan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poli Interna Rawat Jalan RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur kepuasan pasien serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam konteks sistem JKN-BPJS.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di RSUD dr. H. L. M. Baharuddin, M.Kes, Kecamatan Katobu, Kabupaten Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (waktu tunggu, komunikasi, dan kemudahan pengurusan administrasi) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien BPJS Kesehatan).

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan rawat jalan di poli interna RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes mulai bulan Mei s/d Agustus yaitu 1.602 orang. Besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan menggunakan teknik *accidental* sampling. Sampel pada penelitian ini berjumlah 320 pasien BPJS Kesehatan yang menerima layanan rawat jalan di Poli Interna RSUD dr. H. L.M. Baharuddin.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang waktu tunggu, komunikasi petugas, kemudahan administrasi, dan kepuasan pasien. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* untuk melihat pengaruh antara variabel-variabel independen dan dependen, serta regresi logistik untuk mengetahui pengaruh signifikan dari variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien. Seluruh analisis statistik dilakukan dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan pada Poli Interna di RSUD dr. H. L. M. Baharuddin, M.Kes (n = 320)

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	123	38,4
Perempuan	197	61,6
Umur (Tahun)		
18-27	13	4,1
28-37	41	12,8
38-47	62	19,4
48-57	69	21,6
58-67	78	24,4
>68	57	17,8
Pekerjaan		
PNS/POLRI/TNI	25	7,8
Karyawan Swasta	49	15,3
Wiraswasta	49	15,3
Pensiunan	25	7,8
IRT	67	20,9
Mahasiswa	5	1,6
Berkebun	46	14,4
Petani	13	4,1
Lainnya	41	12,8
Pendidikan Terakhir		
SD	36	11,3
SMP	43	13,4
SMA	103	32,2
Perguruan Tinggi	138	43,1

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada rawat jalan poli interna di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes berjenis kelamin perempuan (61,6%), rentan usia pasien 58-67 tahun (24,4%). Selain itu, mayoritas responden merupakan Ibu Rumah Tangga/IRT (20,9%) dengan dominan berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi (43,1%). Selanjutnya Analisis Univariat masing-masing variabel disajikan Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Univariat Variabel Waktu Tunggu, Komunikasi, Kemudahan Pengurusan Administrasi dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. L. M. Baharuddin, M.Kes

Variabel	Kategori	n	%
Waktu Tunggu	Tepat waktu	138	43,1
	Tidak tepat waktu	182	56,9
Komunikasi	Baik	314	98,1
	Kurang Baik	6	1,9
Kemudahan Pengurusan Administrasi	Mudah	313	97,8
	Tidak Mudah	7	2,2

Kepuasan Pasien	Puas	298	93,1
	Tidak Puas	22	6,9

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar responden mengalami waktu tunggu tidak tepat waktu yaitu lebih dari 60 menit (56,9%), komunikasi terjalin dengan baik (98,1%), pengurusan administrasi terlaksana dengan mudah (97,8%), serta puas terhadap pelayanan yang diterima (93,1%). Kemudian Analisis Bivariat Pengaruh Waktu Tunggu, Komunikasi dan Kemudahan Pengurusan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Bivariat Pengaruh Waktu Tunggu, Komunikasi dan Kemudahan Pengurusan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		*p-value*
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	n	%	
Waktu Tunggu	Tepat Waktu	133	96,4	5	3,6	138	43,1	0,045
	Tidak Tepat Waktu	165	90,7	17	9,3	182	56,9	
Komunikasi	Baik	294	93,6	20	6,4	314	98,1	0,01
	Kurang Baik	4	66,7	2	33,3	6	1,9	
Kemudahan Pengurusan Administrasi	Mudah	292	93,3	21	6,7	313	97,8	0,433
	Tidak Mudah	6	85,7	1	14,3	7	2,2	

Hasil analisis bivariat yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien (p = 0,045). Selain itu, komunikasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p = 0,01. Sebaliknya, kemudahan pengurusan administrasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,433). Hasil Analisis Regresi Logistik Pengaruh Waktu Tunggu, Komunikasi dan Kemudahan Pengurusan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Anemia

Variabel	B	S.E	Wald	Df	Sig	Exp(B)	95% C.I. for EXP (B)	
							Lower	Upper
Waktu Tunggu	1,149	0,545	4,452	1	0,035	3,155	1,085	9,174
Komunikasi	2,359	0,951	6,157	1	0,013	10.575	1,641	68,134

Hasil analisis regresi logistik berganda diatas menunjukkan variabel komunikasi merupakan faktor yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes karena memiliki *p-value* (0,013) yang lebih kecil dibanding *p-value* waktu tunggu (0,035) dan *p-value* 0,013 < 0,05 serta nilai *Wald* (6,157) lebih besar dibandingkan dengan nilai *Wald* waktu tunggu (4,452).

Pembahasan

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Menurut Kemenkes RI (2008), waktu tunggu adalah waktu untuk memperoleh pelayanan rawat jalan atau rawat inap terhitung mulai pendaftaran hingga mendapat pemeriksaan oleh dokter. Dalam pelayanan rawat jalan, waktu tunggu terdiri dari beberapa tahapan seperti waktu pendaftaran, pemeriksaan awal oleh perawat dan waktu tunggu untuk pemeriksaan oleh dokter.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, 56,9% responden mengalami waktu tunggu tidak tepat waktu dan 43,1% responden mengalami waktu tunggu tepat waktu. Dari responden yang mengalami waktu tunggu tidak tepat waktu, 90,7% tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan 9,3% merasa tidak puas. Sedangkan responden yang mengalami waktu tunggu tepat waktu, 96,4% responden merasa puas dan 3,6% responden merasa tidak puas.

Hal ini didukung oleh oleh Manyering, et al (2023) yang menemukan bahwa 93,5% responden mengalami waktu tunggu pelayanan lama dan 6,5% responden yang memiliki waktu pelayanan cepat. Responden yang menilai puas sebanyak 41%, sangat puas 14% dan cukup puas 7%.

Selain itu, hasil penelitian oleh Sholihah & Parinduri (2020) menunjukkan bahwa 41,1% responden tetap merasa puas walaupun waktu tunggu tidak sesuai standar dan 58,9% merasa kurang puas.

Dalam penelitian ini, uji statistik *Chi-Square* menghasilkan nilai *p-value* 0,045 (*p-value* < 0,05) yang menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Olehnya itu, dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada rawat jalan di poli interna RSUD dr. L.M. Baharuddin, M.Kes. Hasil uji multivariat menggunakan uji regresi logistik menghasilkan nilai *p-value* 0,035 dan nilai Exp (B) atau OR 3,155.

Hasil penelitian oleh Sholihah & Parinduri (2020) juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p = 0.046$ ($p < 0,05$). Selain itu, hasil ini juga diperkuat oleh Manuhuwa (2020) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang secara statistik variabel waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RS TK III Prof. Dr. J.A. Latumeten Ambon dengan nilai $p = 0,001 < 0,005$.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Manyering, et al (2023) yang menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli bedah umum dengan hasil nilai $p = 0,626$ ($p > 0,05$). Wildan, et al (2024) juga menemukan tidak ada pengaruh waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli penyakit dalam dengan hasil uji *Chi Square* 0,264. Meskipun waktu tunggu termasuk faktor penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, akan tetapi banyak faktor lain seperti kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas yang turut berperan dalam menentukan kepuasan pasien.

Manyering, et al (2023) menyatakan pasien masih tetap puas walaupun waktu tunggu pelayanan belum memenuhi standar Kemenkes karena sebagian pasien tidak mengetahui standar waktu tunggu Kemenkes adalah ≤ 60 menit dan pasien memaklumi waktu tunggu lama karena banyaknya pasien BPJS yang datang diwaktu bersamaan. Silitonga & Anugrahwati (2021) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien adahal hal yang subjektif, sulit diukur, dan dapat berubah-ubah dan banyak faktor yang mempengaruhinya. Subjektifitas bisa berkurang dan menjadi objektif jika cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal.

Selain itu, menurut asumsi peneliti, pasien merasa tidak puas karena jumlah dokter ahli penyakit dalam di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes yaitu hanya 1 orang yang tidak sesuai dengan banyaknya jumlah pasien dan am kedatangan dokter yang terlambat dari jam pelayanan. Sholihah & Manyering, et al (2023) juga menemukan bahwa penyebab lama waktu tunggu diakibatkan karena ketiakseimbangan antara jumlah pasien yang banyak dengan jumlah dokter jaga di poli sehingga menambah jumlah antrian.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu melebihi standar yang ditetapkan, sebagian besar pasien masih merasa puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, faktor lain seperti komunikasi antara pasien dan tenaga medis, serta kemudahan pengurusan administrasi sangat berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Lee et al. (2020), yang mengindikasikan bahwa komunikasi yang efektif dapat mengurangi dampak negatif dari waktu tunggu yang lama.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Husna, *et al* (2020) menjelaskan bahwa komunikasi pada rumah sakit tidak hanya dalam bentuk penyampaian informasi, tetapi mencakup kemampuan empatik, perhatian dan kejelasan dalam memberikan penjelasan tentang prosedur, diagnosis, dan administrasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, 98,1% responden yang menilai komunikasi sudah terjalin dengan baik dan 1,9% responden Dari responden yang menilai komunikasi terlaksana dengan baik, 93,6% merasa puas dan 6,4% merasa tidak puas. Sedangkan responden yang menilai komunikasi terjalin kurang baik, 66,7% responden merasa puas dan 33,3% responden merasa tidak puas.

Husna, Kadir & Wahyuni (2020) menemukan bahwa 77,7% responden merasa puas dengan komunikasi yang baik dan 22,3% responden merasa tidak puas. Sedangkan responden yang merasa komunikasi kurang baik, 52,2% responden merasa puas dan 47,8% merasa tidak puas. Tamara,

Utami & Aini (2021) juga menunjukkan bahwa 80% pasien merasa puas dengan komunikasi tenaga kesehatan, sementara hanya 20% yang merasa tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0{,}010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak karena nilai $p < 0{,}05$. Artinya yaitu ada pengaruh yang siginifikan secara statistik antara variabel komunikasi dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uji multivariat dengan uji regresi logistik, peneliti menemukan bahwa nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) variabel komunikasi 10,575 dan nilai *p-value* = 0,013 < 0,05. Artinya adalah komunikasi memiliki pengaruh dengan tingkat kepuasan pasien pada poli interna rawat jalan di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes dan berpeluang 10.575 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang di poli interna rawat jalan di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes

Penelitian oleh Tamara, Utami & Aini (2021) menunjukkan *p-value* sebesar 0,004 (p<0,05), yang menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Studi ini juga sesuai dengan penelitian oleh Ismail, et al (2019) yang menemukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSU Labuang Baji Makassar dengan nilai p 0,418 > 0,05.

Akan tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Pratama dan Arifin (2024) yang menemukan bahwa kepuasan pasien di Klinik Yai Medika memiliki korelasi negatif dan tidak berpengaruh secara signifikan dengan komunikasi dokter-pasien dengan nilai p 0,353 > 0,05. Hal ini disebabkan pasien yang berkomunikasi akan merasa lebih baik dan memiliki akses langsung terhadap nasihat medis.

Tamara, Utami & Aini (2021) menemukan pasien merasa puas karena petugas kesehatan memiliki sikap positif dan tidak menganggap pasien lebih rendah dari mereka. Bernarjee A. dalam Yudia (2019) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan bergantung pada dinamika hubungan komunikasi antara tenaga medis dan pasien.

Menurut teori komunikasi kesehatan oleh Street et al. (2009), komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang diagnosis, pengobatan, dan prosedur, sehingga mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepatuhan pada terapi. Hal ini berbeda dengan faktor lain seperti waktu tunggu, yang lebih bersifat teknis dan dapat dipengaruhi oleh kondisi eksternal seperti jumlah pasien atau sumber daya manusia, sedangkan komunikasi melibatkan interaksi interpersonal yang langsung memengaruhi persepsi emosional pasien.

Dengan konsep komunikasi *Respect, Empathy, Audible, Clarity* dan *Humble*, membangun komunikasi merupakan cara komunikasi yang membuat tenaga medis menjadi lebih mudah dalam mengartikan segala bentuk pesan dan simbol komunikasi dari berbagai latar belakang sehingga gangguan-ganguan dalam komunikasi menjadi lebih kecil (Yudia, 2019).

Komunikasi yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien, meskipun faktor lain seperti waktu tunggu dapat mempengaruhi hasil. Perbedaan ini menunjukkan perlunya pelatihan komunikasi yang lebih intensif bagi tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Pengaruh Kemudahan Pengurusan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Dalam sistem BPJS Kesehatan, pengurusan administrasi merupakan keseluruhan proses pengelolaan data kepesertaan, verifikasi hak pelayanan dan proses klaim yang harus diikuti oleh peserta untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan yang berlaku (BPJS Kesehatan, 2019).

Dari 320 responden yang disurvei, 97,8% responden menyatakan pengurusan administrasi mudah dan 2,2% menyatakan tidak mudah. Dari 313 responden yang menilai pengurusan administrasi mudah, 93,3% merasa puas dan 6,7% merasa tidak puas. Selain itu, responden yang menilai pengurusan administrasi tidak mudah, 85,7% merasa puas dan 14,3% menyatakan tidak puas.

Sutarji, et al., (2023) menemukan 56,41% responden merasa pengurusan administrasi sudah berjalan dengan baik, 35,89% cukup dan 7,69% kurang. Sedangkan pasien yang merasa puas 65,3%, cukup 27% dan kurang puas 7,69%. Dari responden yang menilai pengurusan administrasi cukup, terdapat 39,2% responden yang merasa puas, 33,3% merasa cukup dan 16,7% kurang puas.

Sedangkan responden yang menilai pengurusan administrasi kurang, 16% responden kurang puas, 9,6% cukup puas, dan 5,9% puas. Latupeirissa & Herawati (2025) menemukan bahwa kemudahan administrasi menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimana 80% pasien yang melaporkan kepuasan terhadap kemudahan administrasi dan tingkat kepuasan tinggi terhadap keseluruhan layanan kesehatan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,433 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang siginifikan secara statistik antara variabel kemudahan pengurusan administrasi dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada rawat jalan poli interna RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes.

Hartawan & Keni (2024) menemukan bahwa pengurusan administrasi tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,096 > 0,05. Selain itu, Yeo, et al (2021) juga menemukan bahwa prosedur administrasi tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena pasien menanggap prosedur administrasi merupakan hak pasien ketika menggunakan layanan kesehatan dan sudah seharusnya dilakukan dengan baik karena merupakan kewajiban rumah sakit. Pasien akan tetap merasa puas jika memperoleh informasi yang lengkap dan bermanfaat walaupun prosedur administrasi tidak dilaksanakan dengan mudah dan sistematis.

Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian oleh Latupeirissa & Herawati (2025) yang menemukan bahwa efisiensi administrasi memiliki pengaruh yang kuat untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi efisiensi administrasi maka semakin tinggi kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Sutarji, et al., (2023) mendapatkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi dengan kepuasan BPJS Kesehatan dengan nilai korelasi positif (r = 0,340 dan p = 0,000). Hal ini menunjukkan pelayanan administratif yang cepat, akurat dan ramah dapat meningkatkan persepsi positif pasien BPJS Kesehatan terhadap mutu rumah sakit.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh waktu tunggu dan komunikasi terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada rawat jalan poli interna di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes dan tidak terdapat pengaruh kemudahan pengurusan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada rawat jalan poli interna di RSUD dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes.

REFERENCES

BPJS Kesehatan (2019). *Panduan Layanan bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Gabriel, R., N., Kepel., B. J., Lumunon, T. H. W., Surya, W. S., & Waworuntu., M.Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Verbal dan Non Verbal antara Dokter-Pasien Berfokus terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3),2038-2050.

Hartawan, C. N., & Keni, K. (2024). Kepuasan pasien BPJS kesehatan di DKI Jakarta: Pengaruh patient-physician relation, prosedur administratif, dan alur pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *9*(3), 405–417.

Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 134-138.

Ismail, Munir, A. R., & Kadir, I. (2019). Pengaruh Komunikasi, Prosedur melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Management*, 2(2), 1-18.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. Jakarta: Kemenkes RI.

Latupeirissa, L. W., & Herawati, T. (2025). Hubungan Efisiensi Administrasi dan Sistem Digitalisasi dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(1), 164-170.

Lee, S., Grob, S. E., Pfaff, H., & Dresen, A. (2020). Waiting Time, Communication Quality, and Patient Satisfaction: An Analysis of Moderating Influences on the Relationship between Perceived Waiting Time and the Satisfaction of breast Cancer Patients During Their Inpatient Stay. *Patient Education Counseling*, 103(4), 819-825.

Manuhuwa, S. G. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK III Prof. Dr. J. A. Latumen Ambon*. Tesis. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Manyering, G. G., Wartiningsih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H., T., H. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93-101.

OECD. (2025). *Government at a Glance 2025*. OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pratama, M. A., & Arifin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika. *Edunomic: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, 12(2), 159-168.

Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 3(6): 585-597.

Silitonga, J. M., & Anugrahwati, R. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan *Respon Time* pada Pasien Suspek Covid 19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 4(1), 20-26.

Simanjuntak, K. M.O., Sriatmi, A., & Purnami, C. T (2025). Outpatient Satisfication at Semarang Private Hospital: Perspective of Service Waiting Time. *Bali Medical Journal (Bali Med)*, 14(1), 333-337.

Street RL Jr, Makoul G, Arora NK, Epstein RM. (2009). How does Communication Heal? Pathways Linking Clinician-Patient Communication to Health Outcomes. *Patient Educ Couns*. (3): 295-301.

Sutarji, Wardani, R., Bastian, A., & Radono. (2023). The Relationship of the Quality of Administrative Services and BPJS Patient Satisfaction in the Inpatient Room X Rumkit TK II Dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang in Malang City. *Journal of Hospital Management and Services*, 5(2), 55-60.

Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29-38.

Wardani, S. I., Saiban, K., Jatmikowati, S. H., & Ngarawula, B. (2024). Correlation of Administrative Services and Pharmacy Services to BPJS Patient Satisfication. *International Journal of Reasearch in Social Science and Humanities (IJRSS)*, 5(2), 15-34.

Wildan, M., Marliadi, R. Hasymi, L. F., & Hadarani, M. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(3), 98-102.

Yeo, S. F., Tan, C. L., & Goh, Y.-N. (2021). Obstetrics services in Malaysia: factors influencing patient loyalty. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, ahead-of-print.

Yudia, R. C. P. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD 1. W. Sjahranie Samarinda 2019*. Tesis. Universitas Hasanuddin.