Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

PENGARUH KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI

THE EFFECT OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEE PERFORMANCE ON BPJS PATIENT SATISFACTION AT H. ABDUL MANAP REGIONAL PUBLIC HOSPITAL, JAMBI CITY

Firman Alparisya[1], Rosdawati[2], dan Fransiska Br. Sitepu[2]
[1]Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
[2]Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
firmanalparisya37@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang memperoleh pelayanan administrasi, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* berdasarkan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan indikator variabel penelitian. Analisis data meliputi analisis univariat dan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi dan kepuasan pasien BPJS berada pada kategori tinggi. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan Y = 5,122 + 0,937X, dengan nilai R sebesar 0,948, R Square sebesar 0,898, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, peningkatan kualitas kinerja pegawai administrasi melalui pelayanan yang cepat, responsif, efektif, dan sesuai kebutuhan pasien perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Kata kunci: Kinerja Pegawai Administrasi; Kepuasan Pasien; BPJS; Kualitas Pelayanan; Rumah Sakit.

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of administrative staff performance on the satisfaction of BPJS patients at H. Abdul Manap Regional General Hospital (RSUD) in Jambi City. The study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The study population consisted of all BPJS patients receiving administrative services, with a sample of 100 respondents selected using the accidental sampling technique based on Slovin's formula. Data collection was conducted using a questionnaire based on the study's variable indicators. Data analysis included univariate analysis and simple linear regression to determine the effect of administrative staff performance on patient satisfaction. The results indicate that both administrative staff performance and BPJS patient satisfaction fall into the high category. The simple linear regression analysis yielded the equation Y = 5.122 + 0.937X, with an R-value of 0.948, an R-Square of 0.898, and a significance value of 0.000 (<0.05). These results demonstrate that administrative staff performance has a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction. Therefore, efforts to improve the quality of administrative staff performance—through services that are fast, responsive, effective, and aligned with patient needs—must be continuously pursued to maintain and enhance BPJS patient satisfaction at H. Abdul Manap RSUD, Jambi City.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Keywords : Administrative Staff Performance; Patient Satisfaction; BPJS; Service Quality; Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [1]. Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan, termasuk aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan yang baik berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien serta dapat memengaruhi intensitas kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Dari perspektif pasien, pelayanan yang berkualitas tidak hanya mendukung proses penyembuhan, tetapi juga meningkatkan derajat kesehatan secara menyeluruh [2].

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap dan perilaku tenaga kesehatan, kejelasan informasi, waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, serta hasil pelayanan yang diterima. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, dan pelayanan yang belum optimal dapat menimbulkan kekecewaan serta memengaruhi citra rumah sakit di masyarakat [3]. Penilaian kepuasan pasien dapat dilihat melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible yang mencakup keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan kompetensi dan keamanan, perhatian kepada pasien, serta kondisi fasilitas dan sarana komunikasi [4].

Peningkatan mutu tenaga kesehatan merupakan investasi jangka panjang dalam pembangunan sektor kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan sehingga kinerja yang optimal menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan [5]. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai, termasuk pegawai administrasi, diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan dan meningkatkan daya saing rumah sakit [6].

Secara global, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator dalam mengevaluasi sistem pelayanan kesehatan. OECD melaporkan bahwa rata-rata kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan di negara-negara anggota OECD berada pada sekitar 52% pada tahun 2023, yang menunjukkan masih adanya tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan, termasuk pelayanan administrasi yang berkaitan dengan akses, kecepatan, dan kenyamanan pasien [7]. Di Inggris, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan National Health Service (NHS) juga menurun hingga 21% pada tahun 2025, yang menjadi tingkat terendah sepanjang sejarah survei dan antara lain berkaitan dengan waktu tunggu serta pelayanan nonmedis, termasuk administrasi [3,8].

Di Indonesia, kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Pada tahun 2024, kepesertaan JKN mencapai sekitar 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari jumlah penduduk, dengan indeks kepuasan peserta terhadap pelayanan kesehatan sekitar 92,15%. Tingginya

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

cakupan tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan administrasi BPJS [9]. Di Provinsi Jambi, cakupan kepesertaan JKN mencapai sekitar 95,50% dan pemanfaatan layanan kesehatan pada tahun 2024 mencapai lebih dari 5,18 juta kunjungan [10]. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan terhadap sistem administrasi pelayanan yang efektif, terutama bagi pasien BPJS.

Di Kota Jambi, kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai sekitar 97% dari jumlah penduduk. Tingginya cakupan kepesertaan tersebut menyebabkan pelayanan BPJS menjadi bagian penting dalam aktivitas pelayanan rumah sakit. Pada RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, data kunjungan pasien BPJS tahun 2024–2025 menunjukkan total 44.655 kunjungan. Pada Juni–November 2024, jumlah kunjungan relatif stabil sekitar 4.257 kunjungan per bulan, kemudian sedikit menurun menjadi 4.254 kunjungan pada Desember 2024. Memasuki Januari–Mei 2025, jumlah kunjungan menurun menjadi sekitar 2.477 kunjungan per bulan dan kembali sedikit turun menjadi 2.474 kunjungan pada Juni 2025. Perubahan tersebut menunjukkan adanya fluktuasi pemanfaatan pelayanan yang dapat berkaitan dengan berbagai faktor, termasuk kebijakan BPJS dan efektivitas pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi menjadi salah satu kontak awal pasien dengan rumah sakit sehingga kinerja pegawai administrasi berpotensi memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien. Berdasarkan wawancara awal, pasien BPJS di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi masih mengeluhkan waktu tunggu administrasi yang cukup lama, terutama ketika jumlah pasien meningkat, serta responsivitas petugas yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan daya tanggap pegawai administrasi masih perlu diperhatikan. Apabila pelayanan administrasi lambat, kurang informatif, atau kurang responsif, kepuasan dan kepercayaan pasien dapat menurun meskipun pelayanan medis telah diberikan sesuai standar.

Urgensi peningkatan kinerja administrasi semakin kuat karena tingginya kebutuhan pelayanan BPJS dan adanya perubahan jumlah kunjungan pasien. Pelayanan administrasi yang efektif, efisien, ramah, dan terorganisasi diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan serta membangun citra positif rumah sakit. Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien. Sulastri (2025) menemukan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS [11]. Ulhaiq (2025) juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas [12]. Sementara itu, Lukiyana (2018) membuktikan bahwa pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, termasuk ketika kepercayaan pasien dipertimbangkan sebagai variabel moderator [13].

Berdasarkan uraian tersebut, kinerja pegawai administrasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien BPJS. Permasalahan waktu tunggu, responsivitas petugas, serta

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

efektivitas proses administrasi di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menunjukkan perlunya kajian empiris mengenai hubungan tersebut. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi penting dilakukan sebagai dasar untuk mengevaluasi pelayanan dan merumuskan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS secara objektif dan terukur [14]. Penelitian dilaksanakan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, khususnya pada unit pelayanan administrasi pasien BPJS, pada Februari–Maret 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang memperoleh pelayanan administrasi selama periode penelitian. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*, sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden [15].

Kriteria inklusi meliputi pasien pengguna BPJS Kesehatan yang telah memperoleh pelayanan administrasi, berusia ≥17 tahun, dan bersedia menjadi responden. Penelitian terdiri atas variabel independen berupa kinerja pegawai administrasi (X) dan variabel dependen berupa kepuasan pasien BPJS (Y). Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diisi langsung oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku dan jurnal yang relevan dengan kinerja pegawai dan kepuasan pasien.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) [16]. Kuesioner terdiri atas pernyataan *favorable* dan *unfavorable*, dengan skor pernyataan negatif dibalik (*reverse scoring*) sebelum analisis data. Instrumen penelitian selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur.

Analisis data meliputi analisis univariat dan regresi linear sederhana. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi variabel kinerja pegawai administrasi dan kepuasan pasien dalam bentuk frekuensi dan persentase. Regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS, yang selanjutnya dilengkapi dengan uji t parsial untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kinerja pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Coba Instrumen

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai Administrasi (X)	X1	0,747	0,361	Valid
	X2	0,869	0,361	Valid
	X3	0,884	0,361	Valid
	X4	0,869	0,361	Valid
	X5	0,839	0,361	Valid
	X6	0,783	0,361	Valid
	X7	0,836	0,361	Valid
	X8	0,833	0,361	Valid
	X9	0,846	0,361	Valid
	X10	0,817	0,361	Valid
	X12	0,834	0,361	Valid
	X14	0,793	0,361	Valid
	X15	0,809	0,361	Valid
	X16	0,856	0,361	Valid
	X17	0,853	0,361	Valid
	X19	0,827	0,361	Valid
	X20	0,856	0,361	Valid
	X23	0,843	0,361	Valid
	X24	0,909	0,361	Valid
	X25	0,859	0,361	Valid
Kepuasan Pasien BPJS (Y)	Y1	0,863	0,361	Valid
	Y2	0,861	0,361	Valid
	Y3	0,889	0,361	Valid
	Y4	0,791	0,361	Valid
	Y6	0,864	0,361	Valid
	Y7	0,900	0,361	Valid
	Y8	0,838	0,361	Valid
	Y10	0,846	0,361	Valid
	Y11	0,894	0,361	Valid
	Y12	0,859	0,361	Valid
	Y13	0,892	0,361	Valid
	Y14	0,854	0,361	Valid
	Y16	0,870	0,361	Valid
	Y17	0,820	0,361	Valid
	Y18	0,903	0,361	Valid
	Y19	0,877	0,361	Valid
	Y21	0,915	0,361	Valid
	Y22	0,844	0,361	Valid
	Y23	0,925	0,361	Valid
	Y25	0,862	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 20 item variabel kinerja pegawai administrasi (X) dan 20 item variabel kepuasan pasien BPJS (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	n	Keterangan
Kinerja Pegawai Administrasi (X)	0,979	20	Reliabel

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Kepuasan Pasien BPJS (Y)	0,983	20	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian pada kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimal reliabilitas 0,60, sehingga seluruh item pernyataan pada kedua variabel dinyatakan reliabel.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Distribusi Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	17–29 tahun	28	28,0
	30–39 tahun	18	18,0
	40–49 tahun	14	14,0
	50–60 tahun	40	40,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	53	53,0
	Perempuan	47	47,0
Pendidikan Terakhir	SD	11	11,0
	SMP	21	21,0
	SMA	33	33,0
	D3	15	15,0
	S1	16	16,0
	Lainnya	4	4,0
Jenis Kepesertaan BPJS	PBI	53	53,0
	Non-PBI	47	47,0
Frekuensi Kunjungan ke RS	1 kali	29	29,0
	2–3 kali	47	47,0
	>3 kali	24	24,0
Total		**100**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 3, dari 100 responden, kelompok usia terbanyak adalah 50–60 tahun sebanyak 40 responden (40,0%), sedangkan kelompok usia paling sedikit adalah 40–49 tahun sebanyak 14 responden (14,0%). Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak, yaitu 53 responden (53,0%), dibandingkan perempuan sebanyak 47 responden (47,0%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 33 responden (33,0%), diikuti SMP sebanyak 21 responden (21,0%) dan S1 sebanyak 16 responden (16,0%). Berdasarkan jenis kepesertaan BPJS, responden PBI berjumlah 53 orang (53,0%), sedangkan Non-PBI sebanyak 47 orang (47,0%). Sementara itu, berdasarkan frekuensi kunjungan ke rumah sakit, sebagian besar responden telah berkunjung 2–3 kali, yaitu sebanyak 47 orang (47,0%), sedangkan responden yang berkunjung satu kali sebanyak 29 orang (29,0%) dan lebih dari tiga kali sebanyak 24 orang (24,0%).

Deskripsi Jawaban Responden Per Variabel

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Tabel 4. Deskripsi per Indikator

Variabel	Indikator	Item	Mean	Interpretasi
Kinerja Pegawai Administrasi (X)	*Tangibles* (Bukti Fisik)	X1	4,29	Sangat Tinggi
		X2	4,16	Tinggi
		X3	4,27	Sangat Tinggi
		X4	4,21	Sangat Tinggi
		X5	4,14	Tinggi
	Reliability (Keandalan)	X6	4,22	Sangat Tinggi
		X7	4,17	Tinggi
		X8	4,15	Tinggi
		X9	4,36	Sangat Tinggi
		X10	4,24	Sangat Tinggi
	Responsiveness (Daya Tanggap)	X11	4,22	Sangat Tinggi
		X12	4,31	Sangat Tinggi
		X13	4,27	Sangat Tinggi
	Assurance (Jaminan)	X14	4,22	Sangat Tinggi
		X15	4,24	Sangat Tinggi
		X16	4,21	Sangat Tinggi
		X17	4,08	Tinggi
	Empathy (Empati)	X18	4,21	Sangat Tinggi
		X19	4,20	Tinggi
		X20	4,11	Tinggi
Kepuasan Pasien BPJS (Y)	*Tangibles* (Bukti Fisik)	Y1	4,12	Tinggi
		Y2	4,20	Tinggi
		Y3	4,22	Sangat Tinggi
		Y4	4,14	Tinggi
	Reliability (Keandalan)	Y5	4,20	Tinggi
		Y6	4,14	Tinggi
		Y7	4,26	Sangat Tinggi
		Y8	4,25	Sangat Tinggi
	Responsiveness (Daya Tanggap)	Y9	4,16	Tinggi
		Y10	4,24	Sangat Tinggi
		Y11	4,20	Tinggi
		Y12	4,26	Sangat Tinggi
	Assurance (Jaminan)	Y13	4,15	Tinggi
		Y14	4,16	Tinggi
		Y15	4,21	Sangat Tinggi
		Y16	4,22	Sangat Tinggi
	Empathy (Empati)	Y17	4,22	Sangat Tinggi
		Y18	4,30	Sangat Tinggi
		Y19	4,27	Sangat Tinggi
		Y20	4,14	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4, kinerja pegawai administrasi (X) secara umum berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Pada indikator *tangibles*, nilai mean tertinggi terdapat pada X1 sebesar 4,29, sedangkan pada *reliability* nilai tertinggi terdapat pada X9 sebesar 4,36. Indikator *responsiveness* memiliki nilai tinggi pada seluruh item, dengan nilai tertinggi X12 sebesar 4,31. Pada *assurance*, nilai tertinggi terdapat pada X15 sebesar 4,24, sedangkan pada *empathy* nilai tertinggi terdapat pada X18 sebesar 4,21.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Sementara itu, kepuasan pasien BPJS (Y) juga berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Nilai mean tertinggi pada indikator *tangibles* terdapat pada Y3 sebesar 4,22, *reliability* pada Y7 sebesar 4,26, *responsiveness* pada Y12 sebesar 4,26, *assurance* pada Y16 sebesar 4,22, dan *empathy* pada Y18 sebesar 4,30. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kinerja pegawai administrasi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi BPJS.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja Pegawai Administrasi	Kepuasan Pasien BPJS
N		100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	84.2800	84.0600
	Std. Deviation	4.58385	4.53008
Most Extreme Differences	Absolute	.074	.080
	Positive	.074	.080
	Negative	-.062	-.057
Test Statistic		.074	.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]	.111[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 5, hasil menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.122	2.688		1.905	.060
	Kinerja Pegawai Administrasi	.937	.032	.948	29.407	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh persamaan regresi linier sederhana Y = 5,122 + 0,937X. Nilai konstanta sebesar 5,122 menunjukkan bahwa apabila kinerja pegawai administrasi dianggap tetap atau bernilai nol, maka kepuasan pasien BPJS memiliki nilai sebesar 5,122. Koefisien regresi kinerja pegawai administrasi sebesar 0,937 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kinerja pegawai administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS sebesar 0,937 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 29,407 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, semakin baik kinerja pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS.

Koefisien Determinasi R^2

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948[a]	.898	.897	1.45267

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai Administrasi

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai R sebesar 0,948, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja pegawai administrasi dengan kepuasan pasien BPJS berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,898 mengindikasikan bahwa sebesar 89,8% variasi kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai administrasi, sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,897 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien tetap sangat tinggi, yaitu sebesar 89,7%. Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 1,45267 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi model regresi relatif kecil, sehingga model regresi yang digunakan memiliki tingkat ketepatan yang baik dalam memprediksi kepuasan pasien BPJS berdasarkan kinerja pegawai administrasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, dengan seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata di atas 4,00. Dimensi *Tangibles* memiliki nilai rata-rata 4,14–4,29, *Reliability* 4,15–4,36, *Responsiveness* 4,22–4,31, *Assurance* 4,08–4,24, dan *Empathy* 4,11–4,21. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability*, khususnya kemampuan petugas memberikan informasi administrasi secara akurat dengan *mean* 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi dan kemampuan pegawai menjalankan prosedur menjadi salah satu kekuatan pelayanan administrasi. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada dimensi *Assurance*, khususnya rasa aman pasien selama proses administrasi dengan *mean* 4,08. Meskipun masih berada dalam kategori tinggi, aspek tersebut menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien.

Tingkat kepuasan pasien BPJS juga berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi karena seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata di atas 4,00. Dimensi *Tangibles* memperoleh rata-rata 4,12–4,22, *Reliability* 4,14–4,26, *Responsiveness* 4,16–4,26, *Assurance* 4,15–4,22, dan *Empathy* 4,14–4,30. Nilai

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

tertinggi terdapat pada dimensi *Empathy*, khususnya kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien dengan *mean* 4,30. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasa memperoleh perhatian, keramahan, dan perlakuan yang baik selama proses administrasi. Sebaliknya, nilai terendah terdapat pada kepuasan terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi dengan *mean* 4,12, sehingga aspek kenyamanan fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan. Tingginya nilai seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi BPJS di RSUD H. Abdul Manap secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05), sehingga kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Koefisien regresi sebesar 0,937 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kinerja pegawai administrasi diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,937 satuan. Nilai Beta sebesar 0,948 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori sangat kuat. Nilai *R Square* sebesar 0,898 menunjukkan bahwa 89,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai administrasi, sedangkan 10,2% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas rumah sakit, waktu tunggu, dan komunikasi tenaga kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kemampuan memberikan solusi, keramahan, serta perhatian pegawai, semakin tinggi pula kepuasan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ulhaiq (2025) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Soromondi berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 49,31 dan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan [12]. Sulastri (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS, dengan koefisien korelasi 0,785 dan kontribusi sebesar 61,6% melalui persamaan regresi Y = 12,291 + 0,635X [11]. Lukiyana (2018) membuktikan bahwa pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, terutama melalui keramahan, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan [13].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai administrasi di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi berada pada kategori tinggi, demikian pula kepuasan pasien BPJS berada pada kategori tinggi. Kinerja pegawai administrasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, sehingga semakin baik kinerja pegawai, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

Berdasarkan hasil penelitian, RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi disarankan untuk mempertahankan kinerja pegawai administrasi yang telah baik serta meningkatkannya melalui pelatihan *service excellence*, penguatan kemampuan komunikasi, dan evaluasi kinerja secara berkala agar kepuasan pasien BPJS terus meningkat. Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi pembelajaran dalam bidang administrasi rumah sakit dan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai peran kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain, seperti kualitas pelayanan tenaga medis, waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, sistem informasi, dan komunikasi petugas, serta menggunakan metode multivariat, kualitatif, atau *mixed methods* untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

[1]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2010.

[2]. Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale. 2021;4(1):14–9. doi:10.52774/jkfn.v4i1.57.

[3]. Putri RAAWMDNS. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit X Kota Semarang. Indonesian Journal of Health Community. 2025; 6:119–29.

[4]. Suhendri S, Asiani G, Murni NS. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. Jurnal 'Aisyiyah Medika. 2025;10(1):267–81. doi:10.36729/jam.v10i1.1318.

[5]. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298. Jakarta; 2014.

[6]. Yuniarti E, Murni NS, Asiani G. Analisis kepuasan pasien di ruang IGD. Jurnal 'Aisyiyah Medika. 2025; 10:183–203.

[7]. OECD. Size of public procurement. In: Government at a Glance 2025. Paris: OECD Publishing; 2025.

[8]. The Guardian. Patient satisfaction with NHS has hit record low of 21%, survey finds. 2025.

[9]. CNN Indonesia. BPJS Kesehatan: Cakupan JKN Capai 98,45 Persen, Bukti Kepercayaan Publik Meningkat. 2025.

[10]. Jambi Pos. Cakupan JKN di Jambi Capai 95,50 Persen, BPJS Kesehatan Optimalkan Koordinasi dengan Pemda. 2025.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9345

[11]. Sulastri WP, Yani H. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025. Jurnal Manajemen Kinerja. Universitas Muhammadiyah Mamuju; 2025.

[12]. Ulhaq A. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Soromondi. Jurnal Ilmiah Ekonomi. 2025;1:450–8.

[13]. Lukiyana. Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. Jurnal Ekonomi. 2018;14:49–58.

[14]. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2021.

[15]. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.

[16]. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2019.