



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 09, 2026

Revised: July, 16, 2026

Available online: July, 18, 2026

at: <https://e-jurnal.ipohrr.com/index.php/hjk>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrea089@gmail.com

Abstract

Background: Limited access to and quality of social security administering agency services in underdeveloped, frontier, and outermost (3T) regions is a major challenge for low-income communities and has the potential to reduce patient satisfaction at community health centers. Geographical barriers, limited facilities, and a lack of health resources often impact the effectiveness of health services in remote areas.

Purpose: To analyze the relationship between service accessibility and service quality, as well as patient satisfaction among participants of the social security administering agency in low-income communities in 3T regions.

Method: This study used a quantitative observational design with a cross-sectional approach. A total of 106 respondents were selected using a multistage and purposive sampling technique. This study was conducted at the Muara Kibul Community Health Center and the Aur Berduri Community Health Center in Merangin Regency since February 2025. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses, using the chi-square test to determine the relationship between variables.

Results: Most respondents rated service affordability as good, particularly in economic, language, and social aspects, although geographic barriers remain a challenge. Service quality was rated as quite good in terms of reliability, but responsiveness, assurance, empathy, and tangibles still need improvement. Statistical analysis showed a significant relationship between service affordability and patient satisfaction ($p = 0.000$), as well as between service quality and patient satisfaction ($p = 0.000$). Respondents with poor service affordability and quality were at higher risk of experiencing dissatisfaction with healthcare services.

Conclusion: Service affordability and quality are important factors influencing patient satisfaction among participants of the social security administration for health in the 3T regions. Improvements in health infrastructure, transportation access, responsiveness of healthcare workers, and supporting facilities are crucial to increasing patient satisfaction and strengthening healthcare services in remote areas.

Suggestion: Further research is recommended to use a larger sample size and cover more health centers in the 3T region, so that the research results are more representative.

Keywords: Low-Income Communities; Patient Satisfaction; Service Affordability; Service Quality; Social Security Administration for Health.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab fundamental pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk penyediaan layanan kesehatan. Di Indonesia, akses terhadap pelayanan

kesehatan dijamin sebagai hak konstitusional, namun kesenjangan dalam penyelenggaraan layanan masih menjadi masalah yang signifikan, terutama di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Wilayah-wilayah

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

tersebut sering menghadapi keterbatasan infrastruktur, tenaga kesehatan, dan aksesibilitas, sehingga dapat menghambat efektivitas program kesehatan nasional seperti BPJS Kesehatan (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2020; Gunawan, Putri, & Novita, 2023).

Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan bertujuan untuk menjamin pemerataan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah. Namun demikian, meskipun cakupan peserta BPJS cukup tinggi, tantangan masih tetap ada dalam hal keterjangkauan dan kualitas pelayanan, terutama bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Di daerah seperti Kabupaten Merangin, sebagian besar masyarakat termasuk kelompok berpenghasilan rendah, tantangan tersebut semakin nyata akibat hambatan geografis dan terbatasnya fasilitas pelayanan Kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2025).

Keterjangkauan dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Keterjangkauan meliputi faktor-faktor seperti jarak geografis, kemampuan ekonomi, dan komunikasi, sedangkan kualitas pelayanan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Ketika pelayanan kesehatan sulit dijangkau atau tidak memenuhi standar yang diharapkan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dan efektivitas program secara keseluruhan (Afifah, 2024).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas di puskesmas sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien, yang selanjutnya akan memengaruhi loyalitas pasien, seperti penggunaan layanan secara berulang dan rekomendasi kepada orang lain (Purnomo, Hartinah, & Suwanto, 2023). Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas sangat diperlukan untuk mendorong keberlanjutan kunjungan pasien. Ketidakmampuan memahami pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat berdampak negatif terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterjangkauan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan (Dewi, 2021; Putri, Guspianto, &

Hubaybah, 2022). Namun, penelitian yang secara khusus berfokus pada wilayah 3T masih terbatas, padahal wilayah tersebut merupakan daerah dengan kesenjangan pelayanan kesehatan terbesar. Berdasarkan uji statistik yang dilakukan pada penelitian sebelumnya, faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan meliputi pengetahuan (0.000), sikap (0.003), persepsi kondisi kesehatan (0.012), dan informasi (0.000). Sementara itu, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan (0.147), pekerjaan (0.295), dan keterjangkauan (0.787) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI) (Noerjoedianto, Solida, & Mekarisce, 2022). Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan di daerah terpencil guna memahami tantangan yang dihadapi oleh kelompok masyarakat rentan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di salah satu dari empat puskesmas wilayah 3T di Kabupaten Merangin, ditemukan bahwa 6 dari 10 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, dan sulitnya akses menuju lokasi puskesmas. Kondisi ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dan keterbatasan aksesibilitas secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS, khususnya di daerah terpencil.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Muara Kibul dan Puskesmas Aur Berduri karena keduanya termasuk wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) dengan tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap layanan BPJS Kesehatan. Berdasarkan data yang tersedia, Puskesmas Muara Kibul memiliki 7,245 peserta BPJS (4.10%), sedangkan Aur Berduri memiliki 5,524 peserta (3.13%), mayoritas merupakan peserta PBI. Hal ini mencerminkan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang relatif rendah. Kondisi geografis yang sulit, keterbatasan fasilitas kesehatan, serta tingginya pemanfaatan layanan BPJS menjadikan kedua puskesmas tersebut sangat relevan untuk diteliti terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan

Kiki Andrian*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrian. *Email: kiandrian089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

keterjangkauan pelayanan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada masyarakat berpenghasilan rendah peserta BPJS Kesehatan di puskesmas wilayah 3T Kabupaten Merangin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, khususnya di daerah yang kurang terlayani.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain observasional kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara keterjangkauan pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien pada peserta BPJS Kesehatan PBI di wilayah 3T Kabupaten Merangin. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Muara Kibul dan Puskesmas Aur Berduri sejak Februari 2025 dengan jumlah populasi sebanyak 18,871 orang.

Sampel penelitian berjumlah 106 responden yang ditentukan menggunakan rumus proporsi binomial dan dipilih melalui teknik *multistage sampling* serta *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu masyarakat berpenghasilan rendah yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan PBI dan aktif memanfaatkan layanan kesehatan dalam 6 bulan terakhir.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur melalui wawancara langsung. Penelitian ini mengukur tiga variabel, yaitu keterjangkauan pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Variabel keterjangkauan pelayanan (Geografis, ekonomi, bahasa, dan sosial) dikategorikan menjadi 2, yakni buruk jika skor $< mean/median$ dan baik jika

skor $\geq mean/median$. Variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, *tangible*) dikategorikan menjadi 2, yakni buruk jika $< median$ (81.5) dan baik jika skor $\geq median$. Variabel kepuasan pasien (Kenyamanan, hubungan pasien, dan kompetensi) dibagi menjadi 2 kategori, yakni buruk jika skor $< median$ (51) dan baik jika $\geq median$ (51).

Sebelum pengumpulan data dilakukan, instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel (0.361). Variabel kepuasan pasien r-hitung 0.849–0.991 dan r-tabel 0.361 valid, variabel keterjangkauan pelayanan r-hitung 0.699–0.857 dan r-tabel 0.361 valid. Variabel kualitas pelayanan r-hitung 0.724–0.875 dan r-tabel 0.361 valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, menunjukkan bahwa seluruh variabel reliabel dengan nilai > 0.6 ,

Pengolahan data dilakukan melalui tahapan *editing*, *coding*, *scoring*, *entry* data, dan *cleaning* menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (keterjangkauan pelayanan dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). *P-value* ≤ 0.05 dianggap bermakna secara statistik. Kekuatan hubungan diukur menggunakan *Prevalence Ratio* (PR) dengan interval kepercayaan 95%.

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden (N=106)

Variabel	Hasil	p-value	PR (95% CI)
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	42.028±0.32)(20-58)		
20-39	49/46.2		
40-58	57/53.8		
Jenis Kelamin (n/%)			
Laki-laki	50/47.2		
Perempuan	56/52.8		
Pendidikan (n/%)			
SD	40/37.7		
SMP	17/16.1		
SMA	30/28.3		
Pendidikan Tinggi	19/17.9		
Puskesmas (n/%)			
Aur Berduri	47/44.3		
Muara Kibul	59/55.7		
Keterjangkauan Pelayanan (n/%)			
Buruk	50/47.2	0.000	3.188
Baik	56/52.8		
Kualitas Pelayanan (n/%)			
Buruk	53/50.0	0.000	2.571
Baik	53/50.0		
Kepuasan Pasien			
Buruk	50/47.2		
Baik	56/52.8		

Berdasarkan Tabel 1. mayoritas responden berusia 40–58 tahun (53.8%), berjenis kelamin perempuan (52.8%), menamatkan pendidikan SD (37.7%), dan berada di wilayah kerja Puskesmas Muara Kibul (55.7%). Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan mudah dijangkau (52.8%), setengah dari responden menilai kualitas pelayanan buruk (50.0%), dan sebagian besar responden melaporkan kepuasan yang baik (52.8%).

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan ($p < 0.05$) antara keterjangkauan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Responden dengan keterjangkauan pelayanan yang buruk memiliki kemungkinan 3.188 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan, begitu pun dengan kualitas pelayanan yang buruk juga memiliki kemungkinann 2.571 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan.

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

Tabel 2. Analisis Bivariat pada Keterjangkauan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Hasil	p-value	PR (95% CI)
Kepuasan Pasien (n/%)			
Kenyamanan			
Buruk	48/45.3		
Baik	58/54.7		
Hubungan Pasien			
Buruk	52/49.1		
Baik	54/50.9		
Kompetensi			
Buruk	47/44.3		
Baik	59/55.7		
Keterjangkauan Pelayanan (n/%)			
Geografis			
Buruk	46/43.4	0.000	2.319
Baik	60/56.6		
Ekonomi			
Buruk	36/34.0	0.007	1.795
Baik	70/66.0		
Bahasa			
Buruk	29/27.4	0.218	1.368
Baik	77/72.6		
Sosial			
Buruk	45/42.5	0.000	2.881
Baik	61/57.5		
Kualitas Pelayanan (n/%)			
Reliability			
Buruk	48/45.3	0.000	2.568
Baik	58/54.7		
Responsiveness			
Buruk	53/50.0	0.000	2.846
Baik	53/50.0		
Assurance			
Buruk	58/54.7	0.000	2.355
Baik	48/45.3		
Empathy			
Buruk	58/54.7	0.000	2.128
Baik	48/45.3		
Tangible			
Buruk	53/50.0	0.000	4.000
Baik	53/50.0		

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

Berdasarkan Tabel 2. hasil analisis menunjukkan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek geografi, ekonomi, dan sosial terhadap kepuasan pasien, dengan $p\text{-value} < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa buruknya ketiga aspek tersebut, berdampak pada kepuasan pasien. Sementara itu, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara aspek bahasa dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{-value}$ sebesar 0.218. Nilai *Prevalence Ratio* pada aspek sosial memiliki nilai tertinggi sebesar 2.881, menunjukkan bahwa responden dengan aksesibilitas sosial buruk, memiliki risiko 2.881 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan dibandingkan responden dengan aksesibilitas sosial yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor sosial, seperti dukungan lingkungan, kemudahan berinteraksi, penerimaan sosial, dan hubungan komunikasi antara petugas kesehatan dengan masyarakat, sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas wilayah 3T.

Seluruh dimensi kualitas pelayanan BPJS kesehatan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik), menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan puskesmas masyarakat, dengan $p\text{-value} 0.000 (<0.05)$. Aspek *reliability* memiliki *prevalence ratio* (PR) sebesar 2.568, menunjukkan bahwa responden yang menilai *reliability* buruk memiliki kemungkinan 2.568 kali lebih besar mengalami kepuasan pelayanan yang rendah. Aspek *responsiveness* menunjukkan nilai PR sebesar 2.846, berarti *responsiveness* yang tidak memadai meningkatkan risiko ketidakpuasan sebesar 2.846 kali. Dimensi *assurance* memiliki nilai PR sebesar 2.355, yang menunjukkan bahwa kurangnya rasa percaya, keamanan, dan keyakinan terhadap pelayanan berkontribusi secara signifikan terhadap ketidakpuasan. Aspek *empathy* memiliki nilai PR sebesar 2.128, mencerminkan bahwa kurangnya perhatian dan pemahaman personal dari tenaga kesehatan juga memengaruhi kepuasan pasien. Di antara seluruh dimensi, aspek *tangible* memiliki *prevalence ratio* tertinggi (PR = 4.000), sehingga menjadi faktor yang paling kuat berhubungan

dengan ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang kurang memadai, peralatan yang tidak lengkap, dan lingkungan pelayanan yang tidak nyaman sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan uji chi-square, diperoleh $p\text{-value}$ sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keterjangkauan pelayanan dengan kepuasan pelayanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T. Responden dengan keterjangkauan pelayanan yang kurang baik diketahui memiliki kemungkinan 3.188 kali lebih besar mengalami kepuasan pelayanan yang rendah dibandingkan responden dengan keterjangkauan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda pada tahun 2025, melaporkan bahwa dari 132 responden, sebanyak 49 responden (63.6%) yang menilai akses pelayanan baik juga melaporkan kepuasan terhadap pelayanan. Namun demikian, masih terdapat 36 responden (65.5%) yang menilai akses pelayanan buruk dan melaporkan ketidakpuasan. Analisis statistik menggunakan uji chi-square menghasilkan $p\text{-value}$ sebesar $0.001 < 0.05$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara akses pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan (Wardani, Adrianto, Sumarni, & Elvira, 2024).

Akses terhadap pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam memastikan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang dibutuhkan tanpa hambatan, baik hambatan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, maupun bahasa. Dalam penelitian ini, keterjangkauan pelayanan ditinjau dari aspek geografis, ekonomi, bahasa, dan sosial.

Berdasarkan hasil uji chi-square pada aksesibilitas geografis dengan kepuasan pelayanan diperoleh $p\text{-value}$ sebesar 0.000 ($p < 0.05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara aksesibilitas geografis dengan kepuasan pelayanan puskesmas pada masyarakat

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

berpenghasilan rendah di wilayah 3T. Responden dengan aksesibilitas geografis yang buruk memiliki kemungkinan 3.188 kali lebih besar mengalami kepuasan pelayanan yang rendah dibandingkan responden dengan akses geografis yang baik.

Faktor geografis merujuk pada lokasi atau posisi suatu tempat terhadap wilayah lain di permukaan bumi. Kondisi geografis merupakan salah satu faktor yang paling dominan memengaruhi akses terhadap pelayanan kesehatan karena unsur, seperti jarak, waktu tempuh, dan sarana transportasi dapat menghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan secara optimal dan menyebabkan hasil kesehatan yang lebih buruk. Semakin dekat fasilitas kesehatan dengan pusat perkotaan atau lokasi yang mudah dijangkau, serta didukung oleh transportasi dan lingkungan yang baik, maka fasilitas tersebut akan lebih banyak dipilih oleh pasien.

Keterbatasan aksesibilitas dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Oleh karena itu, peningkatan akses pelayanan kemungkinan besar akan meningkatkan kepuasan pasien. Persepsi terhadap hambatan geografis tidak hanya terbatas pada ketersediaan transportasi, tetapi juga mencakup kenyamanan dan kemudahan akses. Penelitian Holcomb menjelaskan bahwa hambatan geografis dan ketersediaan transportasi berpengaruh signifikan terhadap status kesehatan. Demikian pula penelitian Tracey menunjukkan bahwa pasien kanker paru yang memiliki akses terhadap pelayanan spesialis memiliki tingkat ketahanan hidup yang lebih baik dibandingkan pasien yang hanya ditangani oleh dokter umum, sehingga menegaskan pentingnya akses geografis dalam hasil pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian dan teori pendukung tersebut, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas geografis berhubungan signifikan dengan kepuasan pelayanan.

Hasil uji chi-square aksesibilitas ekonomi dengan kepuasan pelayanan menunjukkan *p-value* sebesar 0.007 ($p < 0.05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara aksesibilitas ekonomi dengan kepuasan pelayanan. Responden dengan aksesibilitas ekonomi yang kurang baik memiliki kemungkinan 1.795 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

terdahulu yang melaporkan, bahwa keterjangkauan biaya berkontribusi terhadap kepuasan pasien dengan odds ratio sebesar 1.094 (Nopayani, Hardiana, & Hendarwan, 2025). Demikian pula penelitian sebelumnya menemukan, bahwa biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 5.594 > 1.96$) (Noerjoedianto et al., 2022). Keterjangkauan biaya mencerminkan kemampuan pasien dalam membayar biaya pengobatan dan obat-obatan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan. Pasien yang menilai biaya pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diterima cenderung merasa puas dan akan kembali menggunakan pelayanan tersebut. Dengan demikian, aksesibilitas ekonomi memiliki peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Hasil uji chi-square aksesibilitas bahasa dengan kepuasan pelayanan menunjukkan *p-value* sebesar 0.218 ($p < 0.05$), yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara aksesibilitas bahasa dengan kepuasan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan, bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien berkontribusi terhadap kepuasan pasien, termasuk kesopanan, kejelasan informasi, keadilan, dan kerahasiaan (Wardani et al., 2025). Komunikasi yang efektif sangat penting dalam membangun kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien. Namun, dalam penelitian ini aksesibilitas bahasa tidak ditemukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Dewi & Nurjannah, 2020).

Hasil uji chi-square aksesibilitas sosial dengan kepuasan pelayanan menunjukkan *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara aksesibilitas sosial dengan kepuasan pelayanan. Responden dengan aksesibilitas sosial yang kurang baik memiliki kemungkinan 2.881 kali lebih besar mengalami kepuasan yang rendah. Sebuah penelitian melaporkan, bahwa interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 59.4% (Bernadette & Loisa, 2025). Penelitian lain juga menegaskan, bahwa keterlibatan pasien dan interaksi yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta pengalaman pasien secara keseluruhan (Nisaa, Noor, & Peng, 2025).

Kualitas pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pelayanan puskesmas, menunjukkan *p-*

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandreaan089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

value sebesar 0.007 ($p < 0.05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan. Responden yang menilai kualitas pelayanan buruk memiliki kemungkinan 2.571 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah. Kualitas pelayanan merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen, meliputi kenyamanan, kecepatan pelayanan, hubungan interpersonal, kompetensi, dan keramahan petugas. Dimensi kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Reliability dan kepuasan memperoleh *p-value* 0.000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan. Responden yang menilai *reliability* buruk memiliki kemungkinan 2.568 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah. *Reliability* mengacu pada kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten. Penelitian sebelumnya mendukung hasil ini, dengan menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Kusumawati, Maharani, & Prasetyawan, 2023; Novitasari, Muslim, & Husna, 2026).

Pada aspek *responsiveness*, hasil uji chi-square *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan. Responden dengan *responsiveness* yang buruk, memiliki kemungkinan 2.846 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah. *Responsiveness* mencakup kecepatan pelayanan, kesediaan membantu pasien, dan kejelasan informasi. Penelitian lain mengonfirmasi pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien (Rachmiana & Suryadi, 2025; Herudiansyah, Fitantina, & Suandini, 2023).

Assurance dan kepuasan menunjukkan hasil uji chi-square dengan *p-value* 0.000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan. Responden yang menilai *assurance* buruk memiliki kemungkinan 2.355 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah. *Assurance* mencakup rasa aman, kepercayaan, kompetensi, dan profesionalisme petugas kesehatan (Mayarestya, Meilantika, & Rizky, 2025; Istiqamah, Masrsyani, Fitri, & Ismaniar, 2025).

Pada aspek *empathy*, hasil uji chi-square *p-value* sebesar 0.001 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan. *Empathy* mencerminkan perhatian individual, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien yang sangat

memengaruhi kepuasan pasien (Dewi, Harokah, Gustina, & Prawira, 2025). Selain itu, aspek *tangibles* juga mendapatkan *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan. Responden yang menilai *tangibles* buruk memiliki kemungkinan 4.000 kali lebih besar melaporkan kepuasan yang rendah. *Tangibles* mencakup fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, dan penampilan petugas. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Muafa & Awotkay, 2022; Rakhman, Fitriani, & Jamaluddin, 2022).

SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara keterjangkauan pelayanan dan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T. Aspek geografis, ekonomi, sosial, serta seluruh dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan aspek bahasa tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Oleh karena itu, peningkatan akses pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di daerah 3T.

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta mencakup lebih banyak puskesmas di wilayah 3T, agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, dapat menambahkan variabel lain, seperti waktu tunggu pelayanan, ketersediaan tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan, dan dukungan kebijakan pemerintah untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, N. (2024). *Analisis Akses Layanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Masyarakat Indonesia*. Diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/387274271_Analisis_Akses_Layanan_Kesehatan_terhadap_Kesejahteraan_Masyarakat_Indonesia

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandrea089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1-12.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Kabupaten Merangin dalam angka 2025*. Diakses dari: <https://meranginkab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/03b4546605e56d83901ff60f/kabupaten-merangin-dalam-angka-2025.html>
- Dewi, A. F., Harokah, A., Gustina, E., & Prawira, R. (2025). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 5(2), 100-111.
- Dewi, C., & Nurjannah, A. (2020). Hubungan model 4a (four as) dalam pemanfaatan layanan kesehatan pasien rawat inap peserta bpjs kesehatan non pbi di RSUD Kabupaten Pangkep. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 1-13.
- Dewi, L. (2021). Literatur Review: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 13(2).
- Gunawan, S. F., Putri, R., & Novita, A. (2023). Hubungan keterjangkauan lokasi faskes, persepsi pasien dan sumber informasi terhadap penggunaan BPJS Kesehatan untuk ibu bersalin di wilayah Puskesmas Wanaraja Kabupaten Garut tahun 2023. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4810-4823.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9-17.
- Istiqamah, N. F., Masrsyani, W., Fitri, A. U., & Ismaniar, N. I. (2025). Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna. *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 2(2), 61-67.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62-72.
- Mayarestya, N. P., Meilantika, A. D., & Rizky, A. (2025). Pengaruh Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Meta-analisis dan Systematic Review Tahun 2015-2025. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(4), 1318-1328.
- Muafa, I. W., & Awotkay, A. S. (2022). Pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 13(2), 90-100.
- Nisaa, A., Noor, A. F. B. M., & Peng, C. L. (2025). Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (MJ Health) Johor Bahru, Malaysia. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 146-155.
- Noerjoedianto, D., Solida, A., & Mekarisce, A. A. (2022). Study on the Utilization of National Health Insurance Participants for Contribution Assistance Recipients Jambi City. *International Journal Of Health Science*, 2(2), 66-71.
- Nopayani, R., Hardiana, H., & Hendarwan, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterjangkauan Biaya, Keamanan Pasien, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dr. M. Hassan Toto Bogor Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Kesehatan: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju-STIKIM*, 23(03), 131-138.
- Novitasari, D., Muslim, A. S., & Husna, U. Y. (2026). Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. R. Soetijono Blora. *Nusantara Hasana Journal*, 5(9), 218-233.

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>

Hubungan keterjangkauan dan kualitas layanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan puskesmas pada masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah 3T

- Peraturan Presiden Republik Indonesia (2020). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2020-2024*. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/136563/perpres-no-63-tahun-2020>
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. (*IJP Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33-48.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Rachmiana, A., & Suryadi, S. (2025). Determinants of Nurses' Job Satisfaction: A Cross-Sectional Study in an Indonesian Public Hospital. *Borneo Journal of Medical Laboratory Technology*, 8(1), 853-862.
- Rakhman, F., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 93-100.
- Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, S., & Elvira, V. F. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(1), 110-22.

Kiki Andrean*, Dwi Noerjoedianto, Arnild Augina Mekarisce, Andy Amir

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Kiki Andrean. *Email: kiandean089@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3206>