JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

# HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PANTOLOAN

**[1]Meilin Anggreyni, [2] Feby Indri Vionita Ellu, [3]Sri Purwiningsih, [4]Robi Adikari Sekeon**

**[1]Program Studi Diploma Tiga Keperawatan STIKes Bala Keselamatan Palu,**
**[2-4]Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Stikes Bala Keselamatan Palu**

***Email: madudemeilin@gmail.com***

## *ABSTRACT*

*The quality of human resources is one of the key factors in improving the quality of healthcare services and patient satisfaction. Good, friendly, communicative, and professional service can influence patients' satisfaction with the healthcare services they receive. Based on data from Pantoloan Community Health Center, in 2023 there has been a decline in the public satisfaction index despite a continuous increase in the number of patient visits. This study aimed to know the relationship between the quality of human resources and the satisfaction of outpatient who covered by BPJS Kesehatan in the Pantoloan Community Health Center. This study employed a quantitative research design with a Correlation approach. The study population consisted of all 16,333 BPJS Kesehatan outpatients at the Pantoloan Community Health Center (UPTD Puskesmas), with a sample size of 99 respondents selected using the Slovin formula. The research instrument consisted of a questionnaire, and univariate and bivariate data analysis was performed using the Chi-Square test. The results of the study indicate that the majority of respondents rated the quality of human resources as "good" (57 respondents or 57.6%), and the majority of respondents were satisfied with the service (72 respondents, or 72.7%). The results of the bivariate analysis showed a p-value 0.003 < 0.05, indicating a significant relationship between the quality of human resources and the satisfaction of BPJS Kesehatan outpatient patients at the Pantoloan Community Health Center (UPTD Puskesmas). In conclusion, the quality of human resources has a significant impact on patient satisfaction. It is hoped that community health centers will improve the quality of health services by enhancing the competence and professionalism of their health care staff.*

*Keywords: Human Resource Quality, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting yang bahkan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik lembaga maupun perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia berupa orang-orang yang dipekerjakan didalam organisasi sebagai penggerak, pemikir danperencana untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat penting dan perlu dikelola secara efektif (Nurul Fika., 2024). Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam

menjalankan tugas serta tanggungjawab yang diberikan kepadanya, dengan bekal pendidikan, pelatihan, da n pengalaman yang memadai (Oktaviani et al., 2024). Kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan seorang pegawai, yang ditugaskan untuk memnuhi kewajibannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai untuk tercapainya suatu tujuan organisasi (Nur et al., 2020)

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan membangun loyalitas pasien, serta erat kaitannya mulut ke mulut, sehingga menarik pasien baru. Dampak lanjutannya membentuk citra puskesmas yang semakin positif, terutama di tenggah persaingan ketat. Oleh karena itu, setiap puskesmas berupaya memposisikan diri secara optimal di mata pasien agar dipercaya memenuhi kebutuhan kesehatannya (Hidayatullah, 2024). Sebagai contoh, pasien usia produktif (30-60 tahun) cenderung memiliki harapan yang lebih realistis dibandingkan pasien remaja maupun lansia. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Faktor pendapatan juga mempengaruhi kepuasan terhadap layanan kesehatan. Tingkat pendapatan yang lebih tinggi menyebabkan kepuasan pasien yang lebih rendah. Faktor pekerjaan turut mempengaruhi akses dan kepuasan terhadap layanan, di mana pasien yang bekerja biasanya memiliki lebih banyak sumber daya untuk mendapatkan layanan berkualitas dibandingkan dengan yang tidak bekerja (K., Suwendro,N., 2024).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh K.,Suwendro, N (2024) di UPTD Puskesmas Pantoloan di kota Palu, menghadapi tantangan besar dengan penurunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang signifikan selama dua tahun terakhir, meskipun jumlah kunjungan pasien terus meningkat. Jumlah IKM di Puskesmas Pantoloan menurun drastis sebanyak 6,28% dari 82,18% pada tahun 2021 menjadi 75,90% pada tahun 2022. Penurunan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspetasi pasien dan layanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh hasil observasi awal di UPTD Puskesmas Pantoloan pada tanggal 5 Februari 2026 dari 5 pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang datang berobat didapatkan 3 orang merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sebanyak 2 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan terlalu banyak proses administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan BPJS.

Penelitian ini penting dilakukan karena terjadi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Pantoloan meskipun jumlah kunjungan pasien terus meningkat. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya masalah dalam kualitas pelayanan yang salah satunya dapat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Mengingat SDM merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas sumber daya manusia

dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *korelasional* yang bertujuan menganalisis mengenai hubungan antara variabel independen (Kualitas SDM) dengan variabel dependen (Kepuasan Pasien). Penelitian telah dilakukan di UPTD Puskesmas pantoloan kecamatan tawaeli kelurahan pantoloan pada tanggal 1 s.d 15 April 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan. Berdasarkan data yang ada, jumlah kunjungan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan pada tahun 2025 sebanyak 16.333 pasien. Jumlah sample dalam penelitian ini berjumlah 99 orang pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan. Tim Peneliti menentukan besarnya sampel tersebut melalui pendekatan statistik dengan menggunakan rumus Slovin dengan besaran tingkat kesalahan yaitu 0.10. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimana pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Teknik *Simple Random Sampling* merupakan salah satu jenis teknik *Probability Sampling*. Pengertian *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2019).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada responden dan diukur menggunakan skala Likert. Kuesioner yang disebarkan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 orang responden sehingga dapat dipastikan kuesioner memenuhi unsur keabsahan untuk dapat disebarkan dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terkahir dan pekerjaan serta persentase dari setiap variabel sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel independek dan variabel dependen. Uji statistik yang digunakkan dalam yaitu uji *Chi Square.*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil UPTD Puskesmas Pantoloan

UPTD Puskesmas Pantoloan merupakan puskesmas yang keberadaannya sekitar 23 km di Kelurahan Pantoloan Kecamatan Tawaeli. Letak UPTD Puskesmas Pantoloan kurang lebih 23 km sebelah utara Kota Palu. Batas wilayah UPTD Puskesmas Pantoloan yaitu sebelah utara

berbatasan dengan Kelurahan Lambara dan Kelurahan Panau, Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Wani Kecamatan Tana Ritovea, sebelah barat berbatasan dengan Teluk Palu, dan sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Parimo. Adapun wilayah kerja UPTD Puskesmas Pantoloan memiliki luas wilayah 50,85 km, yang terdiri dari 3 kelurahan yaitu Kelurahan Pantoloan, Kelurahan Pantoloan Boya, dan Kelurahan Baiya. Data tenaga kesehatan yang bekerja di UPTD Puskesmas Pantoloan yaitu:

**Tabel 1. Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan**

| No | Tenaga Kesehatan | Jumlah Tenaga Kesehatan |
|---|---|---|
| 1 | Dokter Umum | 6 Orang |
| 2 | Dokter Gigi | 1 Orang |
| 3 | Bidan | 18 Orang |
| 4 | Perawat | 31 Orang |
| 5 | Perawat Gigi | 2 Orang |
| 6 | Apoteker | 4 Orang |
| 7 | Tenaga Promkes | 2 Orang |
| 8 | Tenaga Kesling | 6 Orang |
| 9 | Tenaga Analis | 2 Orang |
| 10 | Tenaga Surveilans | 1 Orang |
| 11 | Tenaga Adminkes | 2 Orang |
| 12 | Tenaga RM | 1 Orang |
| 13 | Tenaga Penunjang | 3 Orang |
| 14 | Tata Usaha | 2 Orang |
| 15 | Tenaga Informatika | 1 Orang |
| 16 | Keuangan | 3 Orang |
| Total | | 85 orang |

## B. Hasil Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Responden

Tabel 2. Distribusi Frequensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frequency | Percent |
|---|---|---|
| Laki-laki | 42 | 42,4% |
| Perempuan | 57 | 57,6 % |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 2, dari total 99 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57 responden (57,6%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden (42,4%). Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pantoloan adalah perempuan.

Tabel 3 Distribusi Frequensi Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Frequency | Precent |
|---|---|---|
| 20 Tahun | 3 | 3,0% |
| 20-29 Tahum | 40 | 40,4% |
| 30-39 Tahun | 27 | 27,3 % |
| 40-49 Tahun | 14 | 14,1 % |
| >50 Tahun | 15 | 15,2 % |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 3, dari total 99 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar berada pada kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebanyak 40 responden (40,4%). Selanjutnya, responden berumur 30-39 tahun sebanyak 27 responden (27,3%), umur > 50 tahun sebanyak 15 responden (15,2%), umur 40-49 tahun sebanyak 14 responden (14,1%), dan umur 20 tahun sebanyak 3 responden (3,0%). Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pantoloan berada pada kelompok usia produktif, yaitu 20-29 tahun.

Tabel 4. Distribusi Frequensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Frequency | Precent |
|---|---|---|
| SD | 8 | 8,1% |
| SMP | 25 | 25,3% |
| SMA | 45 | 45,5% |
| Diploma | 5 | 5,1% |
| S1 | 16 | 16,2% |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 4, dari total 99 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 45 responden (45,5%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMP sebanyak 25 responden (25,3%), pendidikan S1 sebanyak 16 responden (16,2%), pendidikan SD sebanyak 8 responden (8,1%) dan pendidikan Diploma sebanyak 5 responden (5,1%). Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pantoloan memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA.

Tabel 5. Distribusi Frequensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frequency | Precent |
|---|---|---|
| PNS | 10 | 10,1% |
| TNI/POLRI | 4 | 4,0% |
| Wiraswasta | 17 | 17,2% |
| Pelajar/Mahasiswa | 9 | 9,1 % |
| Lainnya | 59 | 59,6% |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data primer 2026

Berdasarkan tabel 5, dari total 99 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar memiliki pekerjaan dalam kategori lainnya yaitu sebanyak 59 responden (59,6%). Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 17 responden (17,2%), PNS sebanyak 10 responden (10,1%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 9 responden (9,1%), dan TNI/POLRI sebanyak 4 responden (4,0%). Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pantoloan berasal dari kelompok pekerjaan lainnya.

Tabel 6. Distribusi Frequensi Responden Menurut Kualitas Sumber Daya Manusia

| Kategori Kualitas SDM | Frequency | Precent |
|---|---|---|
| Baik | 57 | 57,6% |
| Kurang Baik | 42 | 42,4% |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 6, sebanyak 57 responden atau 57,6% menilai Kualitas Sumber Daya Manusia baik dan 42 responden atau 42,4% menilai tidak baik. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia yang dirasakan pasien berdasarkan aspek *Interpersonal manner, Technical Quality*, dan *Communication* dalam sebuah pelayanan yang diberikan pihak UPTD Puskesmas Pantoloan.

Tabel 7. Distribusi Frequensi Responden Menurut Kepuasan Pasien

| Tingkat Kepuasan | Frequency | Precent |
|---|---|---|
| Puas | 72 | 72,7% |
| Tidak Puas | 27 | 27,3% |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 7, sebanyak 72 responden atau 72,7% merasa puas terhadap kualitas Sumber Daya Manusia di UPTD Puskesmas Pantoloan dan hanya 27 responde atau 27,3% yang tidak merasa puas. Sehingga tingginya kepuasan dapat membuat pasien merasakan aspek kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, minat untuk berkunjung kembali dan keinginan untuk merekomendasikan layanan kembali.

## C. Hasil Analisi Bivariat

Analisis bevariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat. Uji statistik yang digunakkan dalam uji ini *Chi Square,* dengan hasil yang disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Pantoloan

| Kualitas SDM | Kepuasan Pasien | | | | | | p-Value |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tidak Puas | | Puas | | Total | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Kurang Baik | 5 | 11,9% | 37 | 88,1% | 42 | 100,0% | 0,003 |
| Baik | 22 | 38,6% | 35 | 61,4% | 57 | 100,0% | |
| Total | 27 | 27,3% | 72 | 72,7% | 99 | 100,0% | |

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 8, tabel tabulasi silang hubungan kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menilai kualitas sumber daya manusia kurang baik, sebanyak 5 responden (11,9%) menyatakan tidak puas, sedangkan 37 responden (88,1%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 57

responden yang menilai kualitas sumber daya manusia baik, sebanyak 22 responden (38,6%) menyatakan tidak puas dan 35 responden (61,4 %) menyatakan puas. Secara keseluruhan, dari 99 responden terdapat 27 responden (27,3%) yang menyatakan tidak puas dan 72 reponden (72,7%) yang menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-value sebesar 0,003 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan.

## D. Pembahasan

Kebaruan pada penelitian ini terletak pada pengkajian hubungan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang diukur melalui dimensi *Interpersonal Manner, Technical Quality,* dan *Communication* terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan Sulawesi Tenggah. Sedangkan, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada hubungan mutu pelayanan, fasilitas, waktu tunggu, atau sistem administrasi dengan kepuasan pasien. Penelitian ini berbeda dari penelitian umumnya yang menggunakan dimensi *SERVQUAL*, sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih spesifik mengenai perilaku dan kompetensi tenaga kesehatan. Penelitian ini memberikan bukti *empiris* terbaru bahwa kualitas SDM tenaga kesehatan merupakan faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada kondisi setelah terjadinya penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Pantoloan Sulawesi Tenggah, sehingga menghasilkan informasi yang lebih aktual mengenai peran kualitas SDM dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Temuan ini memperkaya kajian administrasi kesehatan dengan menegaskan bahwa peningkatan kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas.

Kualitas sumber daya manusia dalam penelitian ini meliputi aspek *interpersonal manner, technical quality*, dan *communication*. Aspek *interpersonal manner* mencerminkan sikap ramah, sopan, dan perhatian petugas kesehatan terhadap pasien. *Technical quality* berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara profesional. Sedangkan, *communication* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh tenaga kesehatan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa puas apabila petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat, serta mampu menjelaskan kondisi kesehatan dan prosedur pelayanan dengan baik. sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Menurut Nursalam (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia, khususnya tenaga kesehatan, memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Kompetensi, sikap, dan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan pasien.

Selain itu, menurut Irpani et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan sikap petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas. Sikap petugas yang ramah, kemampuan memberikan informasi dengan jelas, serta ketepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul H Aswar (2025) tentang hubungan kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas. Tenaga kesehatan yang kompeten, profesional, ramah, dan responsif mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian di Puskesmas Salo Kabupaten pinrang juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,002 < 0,05. Selain itu, penelitian Nurul H Aswar (2025) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien dan meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas. Menurut asumsi peneliti, berdasarkan karakteristik responden mayoritas pasien yang berkunjung adalah perempuan dengan rentang usia 20-29 tahun, pendidikan terakhir SMA dan sebagian besar melakukan kunjungan sebanyak 3-4 kali setiap bulan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien usia produktif lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang sering melakukan kunjungan akan lebih mampu menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas. Dalam penelitian ini masih terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komunikasi yang kurang efektif, waktu tunggu pelayanan, maupun kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Oleh karena itu, pihak UPTD Puskesmas Pantoloan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, peningkatan kompetensi, evaluasi kerja, dan penguatan komunikasi pelayanan kesehatan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,003 < 0,05, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Pantoloan. Diharapkan pihak puskesmas dapat terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pembinaan, serta peningkatan kemampuan komunikasi petugas kesehatan agar pelayanan yang diberikan lebih ramah, cepat, tepat, dan mudah dipahami pasien. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA


Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. *3*(1).

Anindya, K., Lee, J. T., McPake, B., Wilopo, S. A., Millett, C., & Carvalho, N.(2020). *Impact of Indonesia's national health insurance scheme on inequality in access to maternal health services: A propensity score matched analysis. Journal of Global Health,* 10(1), 1-12. https://doi.org/10.7189/JOGH.10.010429

BPJS. (2013). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. In Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan.*

Di, K., & Cangkuang, P. (2025). *Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas cangkuang*. *6*(2), 422–433.

Fika, N., & Zohriah, A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan Jambura Journal of Educational Management*. *5*, 248–257.

Ghozali 1. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi & Semarang: Universitas Diponegoro

Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willits, D., dan Porter, I. (2009). *Validation Of A Questionnaire Measuring Patient Satisfaction With General Practitioner*

*Services.* Quality in Health Care, 9, 210.215.
Hidayatullah, D. S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan*. 1–14.
Imaninda, V., & Azwar, S. (2016). *Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form ( PSQ-18 ) ke dalam Bahasa Indonesia*. *1*(1), 8–21.
Irpani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD . Puskesmas Remaja Samarinda*. *6*(2), 246–250.
K., Suwendro, N. I., Patui, N. S., Kesehatan, K., Kesehatan, F., Reproduksi, D. K., & Masyarakat, F. K. (2024). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan ( Sustainable Development Goals / SDGs ),*. *15*, 226–237.
Notoatmodjo, s. (2010). *metodologi penelitian kesehatan* (ed rev). rineka cipta.
Notoatmodjo, S. (2015). *Pengembangan sumber daya manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.
Nur, W. S., Meigawati, D., Sampurna, R. H., Studi, P., Administrasi, I., Universitas, P., Sukabumi, M., Manusia, S. D., Birokrasi, R., & Indonesia, R. (2020). *Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi di sekretariat dprd kabupaten cianjur*. *7*, 364–376.
Nursalam, N. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan;* Pendekatan praktis (5th ed.).
Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
Nurul Haswar, Sunandar S, & Pratiwi R. (2025). *Jurnal Kesehatan dan Ilmu Kedokteran (JUKIK) Jurnal Kesehatan dan Ilmu Kedokteran (JUKIK)*. 07(3), 1-16.
Oktaviani, R., Rakhmawati, F., & Sugiyarti, A. T. (2024). *Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Dengan Kinerja Pegawai Non Medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Muhammadiyah Probolinggo Tahun 2024 Abstrak*. *16*(September), 303–316.
Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). *Keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pada layanan kesehatan rumah sakit kesehatan.* EKOMA*: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4*(1), 1089–1104
Pritami, R. F., Rajab, M. Al, Andilah, S., & Harun, M. (2023). *BARAKATI : Journal of Community Service Edukasi Penggunaan Layanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Lakara Palangga Selatan Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara BARAKATI : Journal of Community Service*. *01*(2), 44–52.
Raharjo, M. D. (2011). *Intelektual, intelegensi, dan perilaku politik bangsa*. Jakarta: Erlangga.
Revi, Yulia. (2025). *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. *6*, 483–488.
Ririk,F & Sagita C. (2024). *JKA ( Jurnal Kesehatan Arrahma )*. *1*(2), 38–47.
Sugiyono, Dr, P. (2019). prof. dr. sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif* dan r&d. intro (PDFDrive).pdf. In Bandung Alf (p. 143 cetakan ke 30).