

## **Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Pegawai Pt Asuransi Wahana Tata Cabang.**

<sup>1</sup>Angelia Theresia Br Siregar

<sup>1</sup>Universitas Methodist Indonesia Medan,  
(Correspondensi : angeliathe@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pegawai PT Asuransi Wahana Tata Cabang Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan, diikuti citra perusahaan dan lokasi. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kenyamanan dan mutu pelayanan kesehatan perlu diperkuat melalui pemilihan fasilitas kesehatan yang strategis dan pengelolaan citra perusahaan yang lebih baik.*

**Kata Kunci: Citra Perusahaan, BPJS, Kepuasan Peserta**

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan jaminan kesehatan bagi pegawai menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung produktivitas dan

keberlanjutan kerja di berbagai institusi. BPJS Kesehatan hadir sebagai penyelenggara jaminan kesehatan nasional yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan yang merata, termasuk bagi pegawai perusahaan swasta. Dalam penyelenggaraannya, tingkat kepuasan peserta menjadi indikator utama untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Hakim, 2022).

PT Asuransi Wahana Tata sebagai salah satu perusahaan yang bekerja sama dalam penyelenggaraan layanan bagi pesertanya memiliki tanggung jawab untuk menjaga citra perusahaan dan memastikan pelayanan yang diberikan dapat berjalan optimal. Bagi pegawai yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan melalui perusahaan, persepsi terhadap citra perusahaan menjadi faktor yang turut memengaruhi kepuasan mereka. Citra perusahaan yang positif biasanya terbentuk dari komunikasi yang baik, transparansi informasi, serta kepedulian perusahaan dalam memenuhi hak kesehatan pegawainya (Aulia, 2020).

Selain citra perusahaan, kualitas pelayanan yang diterima peserta menjadi faktor penting. Kemudahan akses layanan, kecepatan proses administrasi, sikap petugas, serta ketepatan informasi merupakan komponen yang sangat menentukan kepuasan peserta BPJS

Kesehatan pegawai. Pelayanan yang tidak responsif atau tidak sesuai prosedur dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan tingkat kepercayaan pegawai terhadap program jaminan kesehatan yang diselenggarakan (Irawan, 2021).

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah lokasi fasilitas pelayanan kesehatan (faskes) yang bekerja sama dengan BPJS. Kedekatan lokasi, akses transportasi, serta kondisi lingkungan fasilitas kesehatan dapat memengaruhi kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan mempermudah pegawai memperoleh pelayanan tanpa mengganggu aktivitas kerja mereka (Linda Ayu Lestari, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pegawai di PT Asuransi Wahana Tata. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan serta mengambil kebijakan yang tepat dalam mendukung kesejahteraan pegawai melalui penyelenggaraan jaminan kesehatan..

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif (Hardani et al, 2022) untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pegawai PT Asuransi Wahana Tata Cabang Medan. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, dengan teknik pengambilan sampel disesuaikan berdasarkan jumlah pegawai. Data

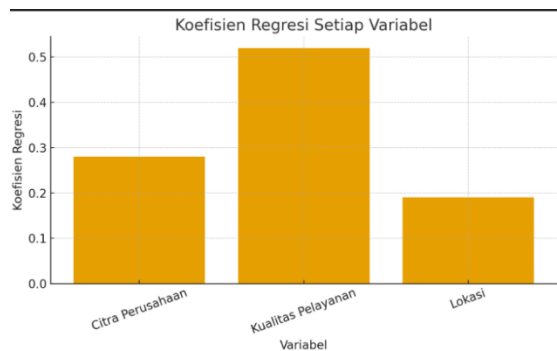
dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, observasi, dan dokumentasi (Harlan, J. & Johan, 2018). Variabel yang diteliti meliputi citra perusahaan, kualitas pelayanan, lokasi, serta kepuasan peserta. Setiap variabel dioperasionalkan melalui indikator yang terukur, seperti dimensi SERVQUAL untuk kualitas pelayanan dan aspek aksesibilitas untuk lokasi.

Data dianalisis melalui statistik deskriptif dan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh parsial maupun simultan antar variabel, dengan didahului uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen, sedangkan uji F untuk mengetahui pengaruh ketiganya secara bersama-sama. Etika penelitian tetap dijaga dengan memastikan kerahasiaan responden dan penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden pegawai PT Asuransi Wahana Tata Cabang Medan yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, diketahui bahwa secara umum pegawai memberikan penilaian positif terhadap citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi fasilitas kesehatan BPJS yang mereka gunakan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai citra perusahaan berada pada kategori baik, terutama pada aspek kepercayaan dan kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan pegawai. Kualitas pelayanan yang diterima melalui fasilitas kesehatan mitra BPJS juga dinilai cukup memuaskan, terutama dari segi keramahan petugas dan kejelasan informasi. Sementara itu, aspek lokasi mendapat penilaian beragam; beberapa pegawai merasa lokasi faskes mudah dijangkau, namun

sebagian lainnya menilai akses masih kurang efisien saat jam kerja.



Gambar grafik koefisien regresi setiap variabel

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Secara parsial, variabel citra perusahaan memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang berarti citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai. Pegawai yang merasa perusahaannya peduli pada kebutuhan kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Variabel kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan, dengan nilai koefisien terbesar dan signifikansi yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang diterima pegawai, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Variabel lokasi juga menunjukkan pengaruh signifikan, meskipun tidak sebesar dua variabel sebelumnya. Lokasi fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau dan tidak memakan banyak waktu terbukti berkontribusi meningkatkan kenyamanan pegawai dalam memanfaatkan layanan BPJS.

Secara simultan, ketiga variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan signifikansi  $< 0,05$ . Nilai koefisien

determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa sekitar 67% variasi kepuasan peserta dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain seperti pengalaman pribadi, kondisi kesehatan, dan kepadatan layanan di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan, transparansi informasi kesehatan, serta pemilihan faskes yang strategis sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pegawai sebagai peserta BPJS Kesehatan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pegawai PT Asuransi Wahana Tata Cabang Medan. Temuan ini menguatkan bahwa persepsi positif pegawai terhadap perusahaan berhubungan erat dengan pandangan mereka terhadap fasilitas dan hak kesehatan yang diterima (Erlina, 2024). Ketika pegawai merasa perusahaan memiliki komitmen yang kuat dalam menjamin kesejahteraan kesehatan, kepercayaan dan apresiasi mereka meningkat (Lubis, 2022). Pegawai merasa lebih aman dan dihargai, sehingga hal tersebut berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan BPJS yang difasilitasi perusahaan. Hasil ini sejalan dengan konsep bahwa citra perusahaan tidak hanya dibangun dari reputasi eksternal, tetapi juga pengalaman internal pegawai dalam memperoleh fasilitas kesejahteraan.

Kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling kuat memengaruhi kepuasan pegawai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap tenaga kesehatan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas sangat menentukan tingkat kepuasan pegawai sebagai peserta BPJS

Kesehatan (Lubis, 2022). Jika pelayanan yang mereka terima cepat, ramah, dan sesuai harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak responsif atau berbelit-belit dapat mengurangi kepercayaan terhadap program jaminan Kesehatan (Gisler, Neuner-Jehle, Schumacher Dimech, Mantwill, & Beeler, 2025). Hasil ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menekankan lima dimensi kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai faktor utama pembentuk kepuasan layanan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa meskipun sistem BPJS bersifat nasional, pengalaman pelayanan di tingkat fasilitas kesehatan sangat menentukan kepuasan pengguna (Kohler et al., 2025).

Variabel lokasi juga menunjukkan pengaruh signifikan, meskipun tidak sekuat dua variabel lainnya. Kemudahan akses menuju fasilitas kesehatan, kedekatan dengan tempat tinggal atau kantor, serta kenyamanan lingkungan fasilitas kesehatan terbukti memengaruhi penggunaan dan kepuasan pegawai terhadap layanan BPJS (Nagelli, Mohammed, Nayak, & George, 2023). Pegawai yang dapat menjangkau fasilitas kesehatan tanpa menghabiskan waktu dan tenaga berlebihan cenderung merasa lebih puas. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor geografis tetap menjadi pertimbangan penting, terutama bagi pegawai yang memiliki jam kerja padat. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya mencakup mutu layanan, tetapi juga ketersediaan fasilitas yang mudah diakses (LINES et al., 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi memiliki kontribusi bersama yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS

Kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pegawai sebagai pengguna layanan tidak hanya dibentuk oleh faktor internal sistem BPJS, tetapi juga peran perusahaan dalam menyediakan dukungan, memilih mitra fasilitas kesehatan yang tepat, serta menjaga komunikasi yang baik terkait layanan kesehatan pegawai (Nie, Lv, Li, & Jia, 2025). Dengan demikian, perusahaan perlu lebih memperhatikan pemilihan fasilitas kesehatan yang strategis, meningkatkan edukasi terkait pemanfaatan BPJS, serta memperkuat reputasi internal agar pegawai merasa dilindungi dan dihargai (Scherer et al., 2025).

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan lokasi masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pegawai PT Asuransi Wahana Tata Cabang Medan. Citra perusahaan yang dinilai positif oleh pegawai terbukti meningkatkan rasa percaya dan apresiasi mereka terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan, di mana pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pegawai sebagai peserta BPJS. Sementara itu, lokasi fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau turut mendukung kenyamanan pegawai dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi yang kuat dalam membentuk kepuasan pegawai terhadap layanan BPJS Kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan peserta tidak hanya bergantung pada sistem BPJS semata, tetapi juga pada peran perusahaan dalam menyediakan dukungan, memilih fasilitas

kesehatan yang tepat, serta membangun komunikasi yang baik terkait layanan kesehatan bagi pegawai. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan, pemilihan faskes yang strategis, dan penguatan citra perusahaan perlu terus dilakukan untuk mendukung kepuasan dan kesejahteraan pegawai secara berkelanjutan.

### **Daftar Pustaka**

Aulia, N. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1(2).

Erlina. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Andalas*.

Gisler, T., Neuner-Jehle, S., Schumacher Dimech, A., Mantwill, S., & Beeler, P. E. (2025). Quality of outpatient palliative care assessed by direct service providers, regional palliative care organisations and healthcare authorities: A nationwide survey from Switzerland. *European Journal of Oncology Nursing*, 75, 102812. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2025.102812>

Hakim, L. (2022). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN-BPJS. *Administrasi Kesehatan*.

Hardani, et al. (2022). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. LP2M UST Jogja.

Harlan, J., & Johan, R. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. Penerbit Gunadarma.

Irawan, M. (2021). Analisis penetapan harga jual produk dan volume penjualan:

Studi kasus pada Rumah Makan Raja Ayam Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.

Kohler, M., Thaqi, Q., Kuske, S., Schwalbach, T., Riguzzi, M., & Naef, R. (2025). Evidence adaptation and tailored implementation of family bereavement support in specialised palliative care: A multi-method study. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 8, 100305. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2025.100305>

Lestari, L. A. (2023). Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan BPJS. *Jurnal Keperawatan*.

Lines, L. E., Bell, A., Hunter, S., Matwiejczyk, L., Williams, J., Kakyo, T. A., & Baldwin, C. (2024). Interprofessional education within a nurse practitioner led paediatric service: A multi-methods study. *Nurse Education in Practice*, 75, 103909. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.103909>

Lubis, M. (2022). Pengaruh lokasi dan aksesibilitas terhadap minat kunjungan pasien pada fasilitas kesehatan BPJS. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.

Nagelli, S. S., Mohammed, C. A., Nayak, B. S., & George, A. (2023). Design and validation of an interprofessional education module to enhance interprofessional competencies among students from healthcare professions. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 18(6), 1662–1671. <https://doi.org/10.1016/j.jtummed.2023.08.007>

Nie, X., Lv, F., Li, L., & Jia, J. (2025). Current situation and influencing factors of palliative care practice ability among

oncology nurses: A multicenter cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 12(1), 35–41. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2024.12.006>

Scherer, J. S., Wu, W., Lyu, C., Goldfeld, K. S., Brody, A. A., Chodosh, J., & Charytan, D. (2025). A pilot randomized controlled study of integrated kidney palliative care and chronic kidney disease care implemented in a safety-net hospital: Protocol for a pilot study of feasibility of a randomized controlled trial. *Contemporary Clinical Trials Communications*, 44, 101439. <https://doi.org/10.1016/j.conctc.2025.101439>