

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Nobertus Wuli Wotok¹

¹Prodi Keperawatan, STIKES Gunung Sar
email: nobertuswuliwotok010192@gmail.com

*Nur Asiah²

²Prodi DIII Keperawatan, Akper Teungku Fakinah
*email: asianuragus3001@gmail.com

Nordianiwati³

³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
email: dianizaskia@uwgm.ac.id

Ryryn Suryaman Prana Putra⁴

⁴Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
email: uyaputra17@gmail.com

Correspondence Author: Nur Asiah; asianuragus3001@gmail.com

Abstract: *Community health centers play an important role in the national health system, particularly in the provision of primary health care. Patient dissatisfaction with health care is an issue that often arises in various experiences and observations. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of BPJS participants with health care at community health centers. A cross-sectional study design was used in this study. The study was conducted at the Sudiang Raya Community Health Center. The research was conducted in August 2024. The population consisted of all BPJS patients who received health services at the Sudiang Raya Community Health Center in the city. The sample consisted of 94 people. The sampling technique used purposive sampling. The research instrument used a research questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods. The results showed a relationship between responsiveness (p value: 0.015) and empathy (p value: 0.039) and the satisfaction of BPJS Kesehatan patients. It is recommended that the Community Health Center make improvements, particularly regarding responsiveness and empathy, by providing training in communication skills to health workers so that the information provided can be accepted and easily understood by patients and their families, as well as providing fairness to every customer and understanding customer needs.*

Keywords: *BPJS, Empathy, Responsiveness, Community Health Center*

Abstrak: Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan isu yang kerap muncul dalam berbagai pengalaman dan pengamatan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Sudiang Raya. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024. Populasi merupakan seluruh pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sudiang Raya Kota. Sampel berjumlah 94 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara aspek ketanggapan (*p value*: 0,015) dan aspek empati (*p value*: 0,039) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Disarankan bagi Puskesmas dapat melakukan perbaikan, khususnya mengenai ketanggapan dan aspek empati dengan memberikan pelatihan-pelatihan keterampilan kepada petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien agar informasi yang diberikan dapat diterima dan mudah dimengerti pasien dan keluarga pasien, serta memberikan keadilan pada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: BPJS, Empati, Ketanggapan, Puskesmas

A. Pendahuluan

Salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sekaligus mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya adalah dengan menetapkan kebijakan strategis di bidang jaminan sosial kesehatan. Kebijakan tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bagian integral dari sistem perlindungan sosial di Indonesia. Program ini mulai diimplementasikan secara resmi pada 1 Januari 2014 dan diberlakukan di seluruh wilayah administrasi Indonesia. Pelaksanaan JKN didasarkan pada kerangka hukum yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang mengamanatkan penyediaan jaminan kesehatan yang bersifat menyeluruh, berkeadilan, serta dapat diakses oleh seluruh penduduk tanpa diskriminasi. Implementasi program ini diharapkan mampu memperkuat sistem pelayanan kesehatan nasional melalui perluasan akses, peningkatan mutu layanan, serta perlindungan finansial bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan (Siswati, 2020).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan ketentuan dalam regulasi Kementerian Kesehatan (Permenkes, 2019), Puskesmas bertanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) secara komprehensif, dengan penekanan yang lebih besar pada kegiatan promotif dan preventif. Orientasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh melalui pendekatan yang tidak hanya berfokus pada pengobatan, tetapi juga pada pencegahan penyakit serta penguatan perilaku hidup sehat di tingkat komunitas. Lebih lanjut, Puskesmas diposisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan terdepan yang paling dekat dengan masyarakat dan berfungsi sebagai pusat pengembangan serta pembinaan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas menyelenggarakan berbagai program dan kegiatan pokok yang bersifat menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, mencakup aspek pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam skala layanan primer. Selain itu, Puskesmas juga memiliki peran strategis dalam implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), Puskesmas menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan isu yang kerap muncul dalam berbagai pengalaman dan pengamatan sehari-hari. Beragam faktor berkontribusi terhadap ketidakpuasan tersebut, terutama yang berkaitan dengan sikap, perilaku, serta profesionalisme petugas kesehatan dalam memberikan layanan. Murtiana et al. (2020) mengemukakan bahwa beberapa sumber utama ketidakpuasan mencakup keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan oleh dokter maupun perawat, kesulitan pasien dalam mengakses atau menemui dokter secara langsung, serta lamanya proses administrasi dan prosedur masuk rawat inap. Selain aspek pelayanan klinis, keterbatasan logistik dan sarana prasarana kesehatan juga berperan penting. Keluhan yang sering muncul meliputi kurangnya ketersediaan obat-obatan, keterbatasan peralatan medis, serta kondisi fasilitas pendukung seperti toilet, tempat sampah, dan area pelayanan yang dinilai kurang tertib dan tidak terjaga kebersihannya. Faktor-faktor tersebut tidak hanya memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, tetapi juga dapat berdampak pada kepercayaan dan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Puskesmas Sudiang Raya merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Unit layanan ini berlokasi di Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, dan berfungsi sebagai Puskesmas yang secara khusus menyediakan pelayanan bagi pasien rawat jalan. Berdasarkan data kunjungan pasien, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah peserta BPJS yang memanfaatkan layanan di Puskesmas ini. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 11.630 kunjungan pasien, dan angka tersebut meningkat menjadi 16.931 kunjungan pada tahun 2023. Peningkatan ini mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer serta peran strategis Puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan di tingkat lokal. Namun demikian, hasil observasi awal melalui wawancara dengan sejumlah pasien menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap sikap sebagian petugas yang dinilai kurang responsif atau terkesan acuh. Selain itu, keramahan petugas, khususnya di bagian loket pendaftaran, dianggap masih belum optimal. Keluhan juga banyak diarahkan pada lambannya proses pelayanan yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi panjang. Di samping itu, pasien menyampaikan bahwa proses pengambilan surat rujukan sering kali dianggap sulit dan memerlukan waktu yang tidak efisien. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Sudiang Raya. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024. Populasi merupakan seluruh pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sudiang Raya Kota. Sample berjumlah 94 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien, Aspek Ketanggapan dan Aspek Empati

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien			
1	Kurang Puas	37	39
2	Puas	57	61
Total		94	100,0
Aspek Ketanggapan			
1	Kurang Puas	43	46
2	Puas	51	54
Total		94	100,0
Aspek Empati			
1	Kurang Puas	39	41
2	Puas	55	59
Total		94	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa terdapat 37 responden (39%) yang kurang puas terhadap pelayanan. Menurut aspek ketanggapan, terdapat 43 responden (46%) yang kurang puas terkait aspek ketanggapan dan terdapat 39 responden (41%) yang kurang puas terhadap aspek empati.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Aspek Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Aspek Ketanggapan	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Puas	27	63	16	37	43	100	0,015
Puas	10	20	41	80	51	100	
Jumlah	37	39	57	61	94	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 43 responden yang kurang puas terkait aspek ketanggapan, terdapat 27 responden (63%) yang menyatakan kurang puas. Adapun dari 51 responden yang puas terkait aspek ketanggapan, terdapat 10 responden (20%) yang menyatakan kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,015 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara aspek ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mahmud (2022) yang menyatakan adanya hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hasil penelitian diperoleh $p\text{ value} 0,000$.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap tujuh butir pertanyaan yang berkaitan dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*), ditemukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang rendah terhadap kemampuan petugas puskesmas dalam mendengarkan secara saksama setiap keluhan pasien. Temuan ini menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas pelayanan yang diterima, khususnya pada aspek kesediaan petugas dalam memberikan perhatian individu terhadap masalah kesehatan yang disampaikan. Secara konseptual, indikator *responsiveness* merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat, tepat, dan penuh kesediaan. Indikator ini mencakup berbagai unsur, antara lain pemberian informasi yang jelas mengenai jadwal pelayanan, kecepatan petugas dalam menangani keluhan, efisiensi waktu tunggu layanan, serta keterbukaan petugas dalam menerima masukan atau saran dari pasien. Dimensi ini menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis, tetapi juga melibatkan sikap proaktif, empati, dan kesiapan tenaga kesehatan. Lebih lanjut, *responsiveness* erat kaitannya dengan profesionalitas petugas. Seorang tenaga kesehatan dikategorikan profesional apabila mampu melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensinya sehingga dapat memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memadai. Profesionalitas tersebut tercermin dalam kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pasien, mengambil keputusan yang tepat, dan menyelesaikan tugas pelayanan dalam waktu yang efisien. Ketepatan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan merupakan cerminan dari kualitas keterampilan dan dedikasi petugas terhadap pekerjaannya. Kepercayaan pasien kepada fasilitas layanan kesehatan merupakan amanat yang memiliki nilai strategis. Apabila kepercayaan tersebut tidak dijaga melalui pemberian pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai standar, maka hal ini dapat berdampak pada menurunnya kredibilitas dan keberhasilan institusi kesehatan dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu memastikan bahwa setiap petugas ditempatkan sesuai bidang keahliannya dan bekerja dengan komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan yang responsif, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Upaya ini menjadi krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Malinda, 2020).

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat Aspek Empati dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Aspek Empati	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Puas	19	49	20	77	39	100	0,039
Puas	18	33	37	67	55	100	
Jumlah	37	39	57	61	94	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 39 responden yang kurang puas terkait aspek empati, terdapat 19 responden (49%) yang menyatakan kurang puas. Adapun dari 55 responden yang puas terkait aspek empati, terdapat 18 responden (33%) yang menyatakan kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,039 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara aspek empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Asshifa (2020) yang menyatakan adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian diperoleh $p\text{ value} 0,000$.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 19 responden yang menyatakan kurang puas terhadap aspek empati. Dimensi empathy (empati) merupakan salah satu komponen penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan yang berfokus pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus, personal, dan berorientasi pada kebutuhan setiap pasien. Empati dalam konteks pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan sikap ramah, tetapi juga mencakup upaya petugas untuk memahami kondisi fisik maupun emosional pasien secara menyeluruh. Pengukuran empati dapat dilakukan melalui sejumlah indikator, antara lain kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status pasien. Selain itu, dimensi ini juga mencerminkan kesediaan petugas untuk memberikan perhatian yang lebih mendalam terhadap kebutuhan individual setiap pasien, termasuk mendengarkan dan memahami setiap keluhan yang disampaikan secara cermat (Iryadi, 2022). Empati juga ditunjukkan melalui kemampuan tenaga kesehatan untuk menempatkan diri dalam situasi yang sedang dialami pasien, sehingga petugas dapat memberikan respons yang sesuai, penuh pengertian, dan berorientasi pada kenyamanan pasien. Sikap sopan, keramahan, serta perilaku yang menghargai pasien selama proses pemeriksaan menjadi bagian integral dari indikator empati tersebut. Adanya 19 responden yang menyatakan kurang puas terhadap aspek empati dalam pelayanan puskesmas dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Ketidakpuasan tersebut kemungkinan muncul karena pasien merasa bahwa petugas belum sepenuhnya menunjukkan perhatian yang tulus, belum memberikan kenyamanan emosional yang memadai, atau belum mampu memahami keluhan pasien secara komprehensif. Selain itu, kurangnya sikap ramah, keterbatasan waktu pelayanan karena tingginya beban kerja, serta komunikasi yang kurang efektif dapat berkontribusi terhadap persepsi negatif pasien mengenai empati petugas (Sartiasih, 2022).

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan ada hubungan antara aspek ketanggapan dan aspek empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Disarankan bagi Puskesmas dapat melakukan perbaikan, khususnya mengenai ketanggapan dan aspek empati dengan memberikan pelatihan-pelatihan keterampilan kepada petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien agar informasi

yang diberikan dapat diterima dan mudah dimengerti pasien dan keluarga pasien, serta memberikan keadilan pada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Asshifa, N., Noorhidayah., Aquarista, M, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020.
- Iryadi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon*. Jurnal Cahaya Mandalika. Vol 1. No. 2.
- Kemenkes RI. (2024). *Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Mahmud, A. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK). Vol 5. No. 1.
- Malinda, R., Sari, M. (2020). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa*. Jurnal Edukes. Vol 3. No. 2.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sartiasih, C., Suparman, R., Mamlukah. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu Tahun 2022*. Journal Of Nursing Practice And Education. Vol 3. No. 1.
- Siswati, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 11(3), 174–183.