

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Wilayah Puskesmas X

¹Erma Setiawati

²Ricky Riyanto Iksan

³Maria Susila Sumartiningsih

⁴Rima Berlian Putri

^{1,2,3,4}Prodi S1 Keperawatan, Institut Tarumanagara

Alamat Korespondensi:

Nama Koresponden: Erma Setiawati

Bagian/Area Kepakaran : Keperawatan

Institusi Penulis: Prodi S1 Keperawatan, Institut Tarumanagara

E-mail: ermasetiawati69@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas X. Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 97 orang yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (56,7%) dan sangat puas (24,7%) terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 18,6% menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Responsiveness dan Empathy, sementara dimensi Tangibles masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di Puskesmas X. secara umum telah memuaskan pasien, meskipun beberapa aspek fisik masih perlu dievaluasi dan diperbaiki. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan layanan kesehatan berbasis JKN.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, BPJS, JKN

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in the National Health Insurance (JKN) program administered by the BPJS Kesehatan (Social Security Agency for Health). This study aims to determine BPJS patient satisfaction with healthcare services at Community Health Center X. The study used a quantitative descriptive design with 97 respondents selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire based on the five dimensions of SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that the majority of respondents expressed satisfaction (56.7%) and were very satisfied (24.7%) with the services provided, while 18.6% expressed some satisfaction. The highest levels of satisfaction were found in the Responsiveness and Empathy dimensions, while the Tangibles dimension still needs improvement. The conclusion of this study indicates that BPJS services at Community Health Center X are generally satisfactory to patients, although some physical aspects still need to be evaluated and improved. This research is expected to provide material for the evaluation and development of JKN-based healthcare services.

Keywords: *Patient Satisfaction, BPJS, JKN*

PENDAHULUAN

Kualitas dari suatu pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien, hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dapat membuat relasi yang baik antara pasien dan perawat. Dalam jangka panjang relasi ini dapat membuat perawat mengerti cara memenuhi kebutuhan pasien sehingga merasa puas dengan pelayanan (Nurwahyuni et al., 2024). Dengan tujuan untuk mengasah pelayanan kesehatan yang bermutu, berbagai cara dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mutu agar tercipta Kepuasan pasien (Sartiasih et al., 2022).

Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang paling dekat masyarakat. Layanan keperawatan merupakan layanan yang sangat penting bagi pasien yang akan dilayani di puskesmas, sehingga menjadi ujung tombak pelayanan dan peran dalam memberikan kepuasan pasien (Amalina et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan aspek yang tidak terpisahkan dan upaya penjaminan mutu layanan kesehatan. Artinya, pengukur tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Budiman et al., 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Nurul Wahyu Anggraeni, 2024). Sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan beroperasi berdasarkan prinsip gotong royong, di mana peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu dalam mendapatkan layanan kesehatan (Tri Amanda et al., 2021). Sistem ini diharapkan dapat memastikan akses pelayanan kesehatan yang merata dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat (Pratiwi, 2023).

Tingkat nasional badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan telah mencakup sebagian besar penduduk Indonesia sebagai peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hingga 31 Desember 2023, jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 267,31 juta orang, yang mencerminkan 94,77% dari total populasi di Indonesia (Hestin Untari, 2024). Capaian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat Indonesia telah mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan yang lebih terjamin melalui program BPJS. (Mutiarini Mubyl, 2020).

Keberadaan BPJS Kesehatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang menetapkan transformasi dari

empat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (Magdalena & Ainy, 2024). Regulasi ini memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses layanan kesehatan yang lebih terstruktur dan sistematis (Aulia, 2024). Tujuan utama dari BPJS Kesehatan adalah menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak melalui mekanisme jaminan sosial (Umar *et al.*, 2023).

Kepuasan merupakan respons emosional seseorang yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan. (Pipit *et al.*, 2020). Kepuasan pasien Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Misalnya, penelitian di Puskesmas Bagan Batu mengidentifikasi bahwa faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam layanan Jaminan Kesehatan Nasional (Sitorus *et al.*, 2022). Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas

layanan, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan fasilitas yang tersedia mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan BPJS Kesehatan (Kurniadi *et al.*, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di puskesmas X pada tanggal 11 Maret 2025 Jumlah kunjungan pasien BPJS selama tiga bulan terakhir: Desember 2024: tidak disebutkan Januari 2025: 4.264 pasien Februari 2025: 4.693 pasien (naik 429 pasien dari Januari. Ini menunjukkan fluktuasi signifikan dalam volume pasien, yang bisa berdampak pada beban pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 11 pasien mengenai kepuasan pelayanan BPJS di puskesmas X pada tanggal 11 maret 2025 di temukan bahwa 3 pasien puas dengan layanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas X dan 6 orang mengatakan tidak puas tentang pelayanan dan 2 orang mengatakan tidak puas yang sangat minimal yang ada di puskesmas X.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) di wilayah kerja puskesmas X. Tujuan penelitian ini adalah diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas X.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2025. dilanjutkan dengan kegiatan pengumpulan data, pengolahan, dan penulisan laporan pada bulan Juli 2025. Sampel penelitian berjumlah 98 orang di Puskesmas X. Menggunakan Analisis univariat.

HASIL

Berdasarkan Tabel 1 karakteristik responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 62 orang (63,9%). Ditinjau dari kelompok usia, sebagian besar berada pada rentang 31–40 tahun sebanyak 28 orang (28,9%). Dalam hal pendidikan, responden mayoritas merupakan lulusan SMA yaitu sebanyak 54 orang (55,7%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah ibu rumah tangga dengan jumlah 50 orang (51,5%).

Tabel 2 Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 55 orang (56,7%). Selain itu, sebanyak 24 responden (24,7%) merasa sangat puas, dan 18 responden (18,6%) menyatakan cukup puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden adalah 40,6 dengan standar deviasi 0,659, yang menunjukkan

tingkat kepuasan berada pada kategori cukup stabil di kalangan responden.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (63,9%). Perempuan cenderung lebih puas terhadap pelayanan BPJS karena lebih teliti dalam menilai aspek kebersihan dan keterampilan petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami *et al.* (2025), yang menunjukkan bahwa pasien perempuan cenderung lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan, terutama dari aspek kebersihan dan komunikasi. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 31–40 tahun (28,9%) dan 41–60 tahun. Kelompok usia ini termasuk usia produktif yang memiliki kesadaran lebih tinggi terhadap kesehatan serta bertanggung jawab terhadap keluarga dan pekerjaan. Hal ini mendorong mereka untuk rutin memanfaatkan layanan kesehatan. Temuan ini didukung oleh penelitian Yanuarti *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa usia produktif lebih peduli terhadap kesehatan karena meningkatnya risiko penyakit kronis.

Mayoritas responden berpendidikan SMA (55,7%), yang menunjukkan bahwa layanan Puskesmas X lebih banyak diakses oleh masyarakat berpendidikan menengah. Tingkat pendidikan ini memungkinkan pasien memahami informasi kesehatan

dengan lebih baik, mengikuti prosedur pengobatan, dan menyampaikan keluhan secara tepat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Brahmono *et al.* (2025) yang juga menemukan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas berpendidikan SMA. Dari aspek pekerjaan, ibu rumah tangga merupakan kelompok terbanyak (51,5%) yang memanfaatkan layanan Puskesmas.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di Puskesmas dinilai cukup baik. Mayoritas responden merasa puas (56,7%), diikuti sangat puas (24,7%) dan cukup puas (18,6%). Kepuasan ini diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi empati dan daya tanggap menjadi aspek paling menonjol, menunjukkan sikap ramah, perhatian, dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, aspek bukti fisik masih perlu ditingkatkan untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih optimal. Penelitian ini sejalan dengan Devayanti (2024), yang menemukan bahwa empati, bukti fisik, dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sebelumnya, penelitian di RS Bhakti Mulia, Tangerang (2023) dengan 97 responden rawat jalan menemukan bahwa dimensi tangible, reliability, dan assurance terbukti berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien BPJS. Namun, dimensi responsiveness dan empathy tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan. Di RS Bunda Sejati, Tangerang (2023), Aziz *et al.* mengungkapkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap. Khususnya, empati memiliki pengaruh paling besar ($OR \approx 6,467$), menunjukkan pentingnya hubungan interpersonal dalam pelayanan medis.

Pada konteks puskesmas, penelitian di Puskesmas Martapura 1 (2022) melibatkan 100 responden BPJS rawat jalan dan menemukan bahwa semua dimensi mutu pelayanan (bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat kepuasan mencapai sekitar 80 %. Demikian pula, di Puskesmas Benteng, Kepulauan Selayar (2024), studi dengan 84 peserta BPJS menegaskan bahwa kualitas pelayanan dari semua lima dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di Puskesmas X telah berjalan cukup memuaskan, terutama dalam aspek interaksi langsung dengan pasien. Namun, peningkatan fasilitas fisik dan evaluasi rutin

terhadap kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien ke depannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa karakteristik responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (63,9%), berada pada rentang usia 31–40 tahun sebanyak 28 orang (28,9%), dengan tingkat pendidikan terbanyak lulusan SMA sebanyak 54 orang (55,7%), serta sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 50 orang (51,5%). Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas X menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 55 orang (56,7%), 18 orang (18,6%) menyatakan cukup puas, dan 24 orang (24,7%) menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi pasien, khususnya dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina, R., Wardhani, L. P., & Yuliana, S. (2021). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 6(2), 142–150.

<https://doi.org/10.32502/jkm.v6i2.4707>

Anggraeni, N. W. (2024). BPJS Kesehatan sebagai jaminan perlindungan kesehatan masyarakat Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 9(1), 44–50. <https://doi.org/10.54088/jakk.v9i1.2037>

Aulia, R. (2024). Sistem BPJS Kesehatan dalam perspektif jaminan sosial nasional. *Jurnal Kebijakan Publik dan Kesejahteraan Sosial*, 12(1), 77–85. <https://doi.org/10.22219/jkpk.v12i1.4310>

Aziz, A., Prasetyo, H., & Rahmadani, M. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di RS Bunda Sejati Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 78–88. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10024562>

Brahmono, T., Yuliani, S., & Kartika, A. (2025). Karakteristik pasien pengguna BPJS di Puskesmas perkotaan: Tinjauan berdasarkan tingkat pendidikan dan pekerjaan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital*, 8(1), 15–25. <https://doi.org/10.31002/jkmdigital.v8i1.9234>

- Budiman, D., Sari, N. M., & Rahmah, I. (2021). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 25–33. <https://doi.org/10.25133/jarsi.v7i1.3120>
- Devayanti, A. (2024). BPJS Kesehatan sebagai solusi pemerataan akses kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 10(2), 90–98. <https://doi.org/10.20473/jkmn.v10i2.5429>
- Devayanti, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas X Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Kesehatan Komunitas*, 10(3), 210–218. <https://doi.org/10.14710/jikk.v10i3.11647>
- Hartawan, B., & Keni, F. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS: Studi di RS Tipe A Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(1), 33–44. <https://doi.org/10.33860/jmpk.v13i1.1305>
- Magdalena, S., & Ainy, N. (2024). Transformasi BPJS Kesehatan dalam sistem jaminan sosial nasional. *Jurnal Ilmu Kebijakan Publik*, 11(2), 102–112. <https://doi.org/10.25077/jikp.v11i2.5566>
- Mubyl, M. (2020). Capaian kepesertaan dan tantangan keberlanjutan BPJS Kesehatan. *Jurnal Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial*, 5(2), 121–129. <https://doi.org/10.31289/ekosos.v5i2.3645>
- Nurwahyuni, R., Siregar, A. M., & Fadhilah, R. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 40–47. <https://doi.org/10.54337/jkpk.v12i1.5012>
- Pipit, W., Setiawan, R., & Lestari, I. (2020). Ekspektasi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 6(1), 34–42. <https://doi.org/10.20473/jpk.v6i1.3499>
- Pratiwi, L. D. (2023). Prinsip gotong royong dalam sistem JKN BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 9(1), 88–94. <https://doi.org/10.32698/jisp.v9i1.4883>
- Romantir, D. R., Widya, M., & Adisaputra, M. (2024). Responsiveness dan

- empathy dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 14(1), 112–120.
<https://doi.org/10.33757/jiki.v14i1.5278>
- Sartiasih, N., Amelia, T., & Wibowo, A. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 8(2), 58–65.
<https://doi.org/10.54321/jki.v8i2.3872>
- Sitorus, R., Sihombing, P., & Harahap, A. (2022). Kualitas layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Bagan Batu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 16(3), 234–240.
<https://doi.org/10.25077/jkma.v16i3.4217>
- Tri Amanda, N., Yusuf, F., & Hanifah, L. (2021). BPJS dan pemerataan layanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Sosial Humaniora*, 9(1), 100–109.
<https://doi.org/10.32487/jsh.v9i1.3658>
- Tsuroyya, S. Z., & Maharani, D. (2023). Tantangan keberlanjutan peserta aktif BPJS pada segmen PBP. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 51–60.
<https://doi.org/10.26486/jeki.v7i1.4829>
- Umar, H., Wulandari, S., & Yuniarti, T. (2023). Perlindungan sosial melalui BPJS Kesehatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar. *Jurnal Sosial Ekonomi Kesehatan*, 11(1), 70–77.
<https://doi.org/10.53813/jsek.v11i1.4692>
- Utami, R., Nursanti, E., & Lestari, A. (2025). Persepsi pasien perempuan terhadap kualitas pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Riset Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 105–113.
<https://doi.org/10.31294/jrpk.v9i2.18723>
- Yanuarti, I., Darmawan, A., & Mulyani, D. (2021). BPJS sebagai solusi kesehatan berkelanjutan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital*, 5(3), 143–151.
<https://doi.org/10.21070/jkmd.v5i3.3991>
- Yanuarti, T., Nugroho, S., & Wulandari, D. (2021). Hubungan usia produktif dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 6(2), 88–94.
<https://doi.org/10.32622/jki.v6i2.1097>

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	35	36,1
Perempuan	62	63,9
Usia		
17-25 Tahun	14	14,4
26-30 Tahun	13	13,4
31-40 Tahun	28	28,9
41-50 Tahun	22	22,7
51-60 Tahun	20	20,6
Pendidikan		
Tidak sekolah	1	1,0
SD	12	12,4
SMP	20	20,6
SMA	54	55,7
Pendidikan Tinggi	10	10,3
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	9	9,3
PNS	3	3,1
Karyawan swasta	35	36,1
Ibu rumah Tangga	50	51,5
Total	97	100

Tabel 2 Distrubusi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS

Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)	Mean	Standard Deviasi
Cukup Puas	18	18,6	40.6	0,659
Puas	55	56,7		
Sangat Puas	24	24,7		
Total	97	100.0		