

## RIVIEW: TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS WILAYAH JAWA BARAT

Dwi Ratna Safitri<sup>1</sup>, Diah Kartika Putri<sup>2\*</sup>, Fadillah Ayu Sekar Waras  
Pirantikna<sup>3</sup>, Heni Dwi Safitri<sup>4</sup>, Nurtarisa Sutami<sup>5</sup>, Riesece Octa Verantika<sup>6</sup>  
Windi Ardita<sup>7</sup>

<sup>2,3</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah  
Pringsewu, Lampung, Indonesia

<sup>1,3,4,5,6,7</sup>Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan,  
Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

Korespondensi E-mail : [diahkartika@aisyahuniversity.ac.id](mailto:diahkartika@aisyahuniversity.ac.id)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat emosi yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh asuransi atau jaminan asuransi kesehatan. Suatu bentuk asuransi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia semua orang adalah BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan pemerintah atau organisasi hukum yang didirikan berdasarkan undang-undang dengan tujuan menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Pasien peserta BPJS adalah pasien Perorangan yang membiayai pelayanan kesehatan jaminan sosial dengan bantuan program jaminan kesehatan pemerintah. Tujuan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut tingkat kepuasan pasien bpjs di puskesmas wilayah jawa barat. Metode penelitian yaitu menggunakan studi literatur dari jurnal baik nasional dengan cara meringkas topik pembahasan dan membandingkan hasil yang disajikan didalam artikel. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan yang diberikan maupun terhadap staf yang melayaninya, karena dikatakan tidak baik atau sopan saat berbicara dengan pasien dan staf sering terlambat. Oleh karena itu, bukan tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan layanan Puskesmas menurun dan mereka lebih memilih layanan medis lain yang menjamin kepuasan dengan kualitas layanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien BPJS, Puskesmas

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is defined as the level of emotion that arises after a patient compares the health services they receive with what they expected. Patient satisfaction can be influenced by insurance or health insurance coverage. A form of health insurance used by everyone in Indonesia is BPJS Health. The Social Security Administering Body or BPJS is a government body or legal organization established based on law with the aim of administering social security programs in Indonesia. BPJS participating patients are individual patients who finance social security health services with the help of the government health insurance program. The aim of the research was to find out more about the level of satisfaction of BPJS patients in West Java regional health centers. The research method is using literature studies from both national journals by summarizing the discussion topics and comparing the results presented in the article. The results of this research conclude that there is a relationship between the level of satisfaction of patients participating in the Social Security Administering Agency (BPJS) with the services provided and with the staff who serve them, because they are said to be not kind or polite when talking to patients and staff are often late. Therefore, it is not impossible that patients' interest in using Puskesmas services has decreased and they prefer other medical services that guarantee satisfaction with better service quality.*

**Keywords:** Satisfaction, BPJS Patients, Community Health Center

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat emosi yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh asuransi atau jaminan asuransi kesehatan. Suatu bentuk asuransi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia semua orang adalah BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan pemerintah atau organisasi hukum yang didirikan berdasarkan undang-undang dengan tujuan menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Pasien peserta BPJS adalah pasien Perorangan yang membiayai pelayanan kesehatan jaminan sosial dengan bantuan program jaminan kesehatan pemerintah (Muflihah *et al.*, 2022).

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan sebagai Program Jaminan Sosial yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia no.24 November 2011 untuk menjamin perlindungan dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak dan meningkatkan harkat dan martabat masyarakat yang adil, makmur, dan Sejahtera (Fauzan *et al.*, 2023).

Berkat program Pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah masyarakat bisa lebih mudah mengakses layanan kesehatan, mulai dari yang berstatus ekonomi rendah hingga yang berstatus ekonomi miskin tinggi. Kualitas pelayanan medis masih belum memenuhi harapan masyarakat. Penerima manfaat pelayanan kesehatan di

Puskesmas memerlukan pelayanan yang bermutu, tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan penyakitnya saja, namun juga berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai (Widiastuti, 2019).

Dimensi kualitas layanan mencakup lima faktor, yaitu aspek fisik, keandalan, interaksi pribadi, pemecahan masalah, dan politik. Indeks keberhasilan adalah kepuasan pasien yang diukur melalui tingkat persepsi pasien setelah pasien menerima pelayanan medis dan dibandingkan dengan apa yang diharapkan pasien (Hendarsyah *et al.*, 2022).

Tidak jarang pasien mengeluhkan ketidakpuasannya baik terhadap pelayanan yang diberikan maupun terhadap staf yang melayaninya, karena dikatakan tidak baik atau sopan saat berbicara dengan pasien dan staf sering terlambat. Oleh karena itu, bukan tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan layanan Puskesmas menurun dan mereka lebih memilih layanan medis lain yang menjamin kepuasan dengan kualitas layanan yang lebih baik (Sapitri & Sari, 2021).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu studi literature review, dimana peneliti mencari, menggabungkan inti sari serta menganalisis fakta dari beberapa sumber ilmiah yang akurat dan valid. Studi literature menyaji ulang materi yang diterbitkan sebelumnya, dan melaporkan fakta atau analisis baru. Tinjauan literature memberikan ringkasan berupa publikasi terbaik dan paling relevan.

### A. Strategi Pencarian Literatur

1. Data diperoleh dari database elektronik yakni Google Scholar antara tahun 2013-2023 berupa artikel dan jurnal.

2. Peneliti memilih sendiri artikel dan jurnal sesuai dengan judul peneliti yaitu "Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Wilayah Jawa Barat".
3. Masing-masing dari sepuluh artikel yang dipilih dibaca dengan cermat dari abstrak, tujuan, data analisis dari tujuan awal peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang judul terkait.
4. Kriteria inklusi : adalah semua aspek yang harus ada dalam sebuah penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Egi Erpyansyah dapat di gambarkan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022 dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Permata Kuningan baik sebanyak 45 responden (90,0%). Gambaran kepuasan pasien pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022 dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa puas menerima pelayanan di Rumah Sakit Permata Kuningan sebanyak 46 responden (92,0%). Pada penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan dengan nilai  $p$ -value sebesar 0,000 dan OR = 66,000 (Erpyansyah, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sapitri & Sari (2021) Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Rawat Inap Ciranjang

berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangible (Bukti Fisik) dengan jumlah responden sebanyak 64 orang diperoleh bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang sudah tergolong Puas dengan persentase sebesar 80%. Dengan hasil masing-masing dimensi yaitu dimensi Responsiveness 75%, Assurance 85%, Empathy 80%, Tangible 85%, dan Reliability 70% (Sapitri & Sari, 2021).

Berdasarkan hasil Penelitian Annur et al (2023), Respons Time Terhadap Tingkat Kecemasan Dan Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir dengan menggunakan sampel 3 Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 217 pasien dengan rincian Puskesmas Gajah Mada kunjungan 67 pasien, Puskesmas Sungai Salak 65 pasien dan Puskesmas Kotabaru 85 pasien. Hasil menunjukkan dari 141 responden, sebanyak 80,85% responden mendapatkan respons time tepat  $\leq 5$  menit, dan 19,15% tidak tepat  $> 15$  menit. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan belum terpenuhi. Respon time dengan kecemasan pasien di tiga puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir diperoleh  $p = 0,000$ , yaitu respon time perawat dengan kecemasan pasien memiliki keterkaitan, begitu juga dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ) di tiga puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir (Annur et al., 2023).

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Muflihah *et al.*, (2022), bahwa dari 34 pasien BPJS tingkat kepuasan layanan terhadap kepesertaan

BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon menunjukkan hasil pada dimensi tangible (bentuk fisik) memiliki nilai gap negatif sebesar - 0,06 yang menunjukkan kurang memuaskan, reliability (kehandalan) memiliki nilai gap negatif sebesar - 0,01 yang menunjukkan kurang memuaskan, responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai gap negatif antara kenyataan dengan harapan sebesar - 0,03 yang menunjukkan kurang memuaskan, dan empathy (empati). Kecuali pada aspek assurance (jaminan) kepesertaan BPJS menyatakan sangat memuaskan (Muflihah *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rohman *et al.*, (2022), Terdapat hubungan antara mutu layanan kesehatan : reliability , assurance, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Variabel yang dominan menyebabkan kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu adalah variabel Assurance dimana hasil dari penelitian menunjukan bahwa dari 131 responden yang menyatakan assurance baik, sebagian besar merasa puas sebanyak 93 orang (71%) dan sebagian kecilnya menyatakan kurang puas sebanyak 38 orang (29%)., hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan assurance terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu (Rohman *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Fauzan *et al.*, (2023), diperoleh hasil bahwa pada variabel kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan di

Puskesmas Cilodong Kota Depok memperoleh skor rata-rata sebesar 4,27 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dimana dari kelima dimensi, yaitu dimensi bukti fisik (tangibles) memperoleh skor akhir sebesar 4,35 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Fasilitas Pendukung Peralatan Pelayanan memperoleh nilai 4,34. Indikator Fasilitas Ruang Tunggu memperoleh nilai 4,30 dan indikator Pegawai Pelayanan Berpenampilan Rapih memperoleh nilai 4,41. Dimensi empati (empathy) memperoleh skor akhir sebesar 4,32 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Pegawai Mempunyai Rasa Kepedulian memperoleh nilai 4,40. Indikator Pegawai Mendengarkan Dengan Baik memperoleh nilai 4,29 dan indikator Pegawai Memberikan Perhatian memperoleh nilai 4,28. Dimensi daya tanggap (responsiveness) memperoleh skor akhir sebesar 4,29 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Pegawai Membantu Pasien Yang Kesulitan memperoleh nilai 4,26. Indikator Pegawai Cepat Dalam Melayani memperoleh nilai 4,27 dan indikator Pegawai Tanggap Dalam Melayani memperoleh nilai 4,35 (Fauzan *et al.*, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saffanah *et al.*, (2021), diperoleh hasil data responden terbanyak adalah berusia lansia (52.8%), berjenis kelamin Perempuan (71.9%), berpendidikan menengah (60.7%), dan pekerjaan sebagai Non PNS (97.8%). Kepuasan pasien terhadap puskesmas Cimareme terbanyak menyatakan puas (49.4%). Tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Hal ini

dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.940, dimana  $p > 0.05$ . Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.148, dimana  $p > 0.05$ . Terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.004, dimana  $p < 0.05$ . Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.335, dimana  $p > 0.05$  (Saffanah, *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian Hendarsyah *et al.*, (2022), analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang diteliti mengenai kualitas pelayanan terdapat hubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS berhubungan dengan nilai  $P = 0.000$ . Dengan variabel sikap layanan dan interaksi personal yang paling dominan yang paling berhubungan (Hendarsyah *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sartiasih *et al.*, (2022), Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu tahun 2022 yaitu fasilitas kesehatan dengan nilai  $p = 0,000$  dan OR 5,998 (95% CI : 2,892 - 12,437). Sebagian besar kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang ada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jatibarang berada pada kategori sangat puas. Terdapat hubungan antara fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan dan pelayanan dengan

kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPTS Puskesmas Jatibarang Tahun 2022 (Sartiasih *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Yonanda *et al.*, (2023) analisis data diperoleh dalam penelitian ini nilai  $r$  hitung sebesar 0,623. Nilai korelasi ini tergolong kuat ( $>0,5-0,75$ ) dan memiliki nilai positif (arah korelasi positif) sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan searah. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan juga akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin rendah. Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,388 atau sebesar 38,8%. Artinya variasi perubahan tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 38,8% dan sisanya sekitar 61,2% dipengaruhi faktor/variable lain selain kualitas pelayanan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variable Y (tingkat kepuasan). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Yonanda *et al.*, 2023).

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan yang diberikan maupun terhadap staf yang melayaninya, karena dikatakan tidak baik atau sopan saat berbicara dengan pasien dan staf sering terlambat. Oleh karena itu,

bukan tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan layanan Puskesmas menurun dan mereka lebih memilih layanan medis lain yang menjamin kepuasan dengan kualitas layanan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annur, M. A., Harianti, R., & Randika, R. (2023). Respons Time Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Dan Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 12(1), 62–69. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v12i1.2432>
- Erpyansyah. (2022). *Program studi s1 kesehatan masyarakat sekolah tinggi ilmu kesehatan respati tasikmalaya 2019*.
- Fauzan, M. A., Seran, G. G., & Apriliani, A. (2023). Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok. *Karimah Tauhid*, 2(24), 2284–2293. <https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/10592>
- Hasya Nur Saffanah, Setiawati, Oyoh, Lilis Rohayani, I. I. (2021). *HUBUNGAN KARAKTERISTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMAREME BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN*. 18–26.
- Hendarsyah, A. N., Suparman, R., Susianto, S., & Mamlukah, M. (2022). Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Puskesmas Ciawigebang Kabupaten Kuningan Tahun 2020. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 133–142. <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i02.454>
- Muflihah, A. I., Makaginsar, C., & Sopian, E. (2022). Gambaran Kepuasan Layanan terhadap Kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon. *Bandung Conference Series: Medical Science*, 2(1), 474–479.
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 69–78. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.591>
- Sapitri, P., & Sari, I. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323–1333. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.198>
- Sartiasih, C., Suparman, R., & Mamlukah, M. (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*, 3(01), 79–88. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.589>
- Widiastuti, I. (2019). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 3(2), 276. <https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933>
- Yonanda, S., Purnomo, D., & Utomo, A. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(9), 6499–6506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2770>