

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Pandapotan Lubis¹, Ulfah Hidayah Almadany², Miftahul Khoiriyah Siregar³

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Aifa Royhan Padangsidimpuan

² Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Aifa Royhan di Kota Padangsidimpuan

Email : Pandapotanlubis907@gmail.com, 083850202259

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya kecepatan pelayanan yang diterima pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap kecepatan pelayanan di Puskesmas Padang Matinggi Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah responden sebanyak 90 pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel sesuai kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepuasan pasien dan dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kecepatan pelayanan, yaitu sebanyak 40 responden (44,4%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 34 responden (37,8%), tidak puas sebanyak 9 responden (10%), dan sangat puas sebanyak 7 responden (7,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap kecepatan pelayanan di Puskesmas Padang Matinggi. Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan. Diharapkan pihak puskesmas dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas kecepatan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, BPJS, kecepatan pelayanan

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services, particularly the speed of services received by BPJS patients at primary healthcare facilities. This study aimed to describe the level of BPJS patient satisfaction with service speed at Padangmatinggi Public Health Center in 2026. This study employed a descriptive research design with a cross-sectional approach. A total of 90 BPJS patients were selected as respondents using a sampling technique based on the research criteria. Data were collected through a patient satisfaction questionnaire and analyzed univariately using frequency distribution. The results showed that most respondents were satisfied with the speed of services, with 40 respondents (44.4%). Respondents who were moderately satisfied accounted for 34 respondents (37.8%), dissatisfied for 9 respondents (10%), and very satisfied for 7 respondents (7.8%). These findings indicate that the majority of BPJS patients had a good level of satisfaction with service speed at Padangmatinggi Public Health Center. In conclusion, most BPJS patients were satisfied with the speed of services provided. It is expected that the public health center can maintain and improve the quality of service speed to enhance patient satisfaction.

Keywords : *Patient satisfaction, BPJS, service speed*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Kesehatan juga merupakan modal setiap orang untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika sedang dalam kondisi tidak sehat atau sakit. Pemerintah memiliki tanggung jawab menjamin setiap warga negara mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan sehingga pemerintah turut berperan serta dalam mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat (Prabandari & Prabasiwi, 2019)

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai wujud dari kepedulian negara terhadap kesehatan warganya. Pelayanan kesehatan merupakan segala usaha yang dilaksanakan secara perorangan atau bersama dalam suatu kelompok organisasi guna memelihara dan mencegah penyakit (Stelin et al., 2022)

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang paling penting yang harus diselenggarakan bagi sebuah organisasi pelayanan kesehatan guna meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, menyembuhkan penyakit, hingga untuk mencegah penyakit dan mencegahnya agar tidak bertambah parah (Susanti et al., 2022).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan seseorang (Pulungan et al., 2023).

Menurut UU BPJS pasal 14 yaitu setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib

menjadi anggota BPJS. Pada perusahaan diwajibkan untuk mendaftarkan pekerjaannya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja juga wajib mendaftarkan diri pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan diminta iuran yang besarnya ditentukan sesuai dengan kebutuhan atau tingkatan kelas yang dipilih. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Penerima Bantuan Iuran (PBI) (Saryoko et al., 2019).

Program Jaminan Kesehatan Nasional dibentuk oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan merupakan upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk menerima manfaat pelayanan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia (Arum et al., 2023)

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2021) sejauh ini diketahui sekitar 400 juta orang tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan dasar, dan 40% penduduk dunia tidak memiliki akses terhadap jaminan sosial. Hal tersebut disebabkan karena masalah finansial yang mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dengan mempertimbangkan masalah ini, (WHO) telah mengembangkan kebijakan terkait pembiayaan kesehatan melalui *Universal Health Coverage* (UHC) yang menjamin setiap warga negara memiliki akses yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, bermutu dan terjangkau, termasuk pelayanan promotif, kuratif, preventif, dan

rehabilitatif (Bahiiizza Shadrina Zhafarin et al., 2023)

Jumlah peserta BPJS terus meningkat, mencakup lebih dari 70% penduduk Indonesia peserta BPJS terus bertambah, mencapai 257.500.000 peserta pada tahun 2019, yang mencakup 100% populasi. Meskipun mayoritas merasa puas, sebagian kecil mengungkapkan ketidakpuasan, terutama terkait dimensi empati (Samfriati Sinurat et al., 2024)

Menurut Data Provinsi Sumatera Utara, terdapat 2.449.259 peserta BPJS Kesehatan, dengan komposisi 39,01% merupakan peserta PBI dan 34,79% Non-PBI. Kota Medan sendiri telah memiliki fasilitas rujukan yang cukup lengkap, termasuk rumah sakit, puskesmas, dan klinik yang bekerja sama dengan BPJS (Salsabila et al., 2025).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (A. A. Pinem et al., 2025). dengan hasil seorang pasien BPJS yang mengungkapkan keluhan seperti prosedur pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan seperti dipersulit. Pasien mengaku terlalu lama menunggu dokter datang untuk memeriksa ditambah lagi dokter tidak ramah saat memeriksa dan sudah 2 kali pasien konsultasi berharap akan langsung diberi tindakan pengobatan tetapi dokter mengatakan untuk tidak datang lagi minggu depan untuk diperiksa kembali padahal jika langsung diberikan tidak akan merugikan pihak maupun.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan salah satu model yang sering digunakan yaitu model *SERVQUAL* (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan dapat diukur berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu: *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) (Prihartini et al., 2020)

Menurut (Dewi et al., 2020) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti telah melakukan wawancara awal terhadap 5 orang pasien BPJS yang sedang menunggu pelayanan di Puskesmas Padangmatinggi. dari hasil wawancara tersebut diperoleh gambaran bahwa 4 orang pasien menyatakan merasa kurang puas terhadap pelayanan karena waktu tunggu yang lama lebih dari 60 menit, sedangkan 1 orang pasien menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian awal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari pasien terkait kecepatan pelayanan, sehingga menjadi salah satu alasan penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap kecepatan pelayanan di Puskesmas Padangmatinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran kepuasan kepuasan pasien BPJS terhadap kecepatan pelayanan di puskesmas Padangmatinggi.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merupakan suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan serta manfaat tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis data secara sistematis. Dengan populasi 850 dengan sample 90 orang.

3. HASIL

Penelitian ini melibatkan 90 responden karakteristi usia responden disajikan dalam tabel 1.

Karakteristik responden	frekuensi responden (n)	Persentase (%)
Usia		
15-25	23	25,6%
26-35	23	25,6%
36-50	44	48,9%
Total	90	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat mayoritas usia 36-50 dengan jumlah sebanyak 36-50, 44 orang (48,9%), dan usia 26-35, 23 orang (25,6%), usia 15-25,23 orang (25,6%).

Karateristik responden	Frekuensi responden (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Perempuan	55	61,1%
Laki-laki	35	38,9%
Total	90	100%

Mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 55 orang (61,1%),sedangkan laki-laki 35 orang (38,9%).

Sedangkan distribusi frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kecepatan Pelayanan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun disajikan dalam tabel berikut.

Karakteristik responden	frekuensi responden (n)	Persentase (%)
Tidak puas	9	10%
Cukup puas	34	37,8%
Puas	40	44,4%
Sangat puas	7	7,8%
Total	90	100%

Table 3 diatas disimpulkan mayoritas puas dalam kategori Kepuasan Paesien BPJS Terhadap Pelayanan yaitu puas sebanyak 40 responden (44,4%),Cukup puas sebanyak 34 responden (37,8%),Tidak puas sebanyak 9 responden (10%),dan Sangat puas sebanyak 7 responden (7,8%).

Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS terhadap Kecepatan Pelayanan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2026 disajikan dalam tabel berikut.

Karakteristik responden	Frekuensi responden (n)	Presemtase (%)
61-80	9	10%
41-60	34	37,8%
31-40	40	44,4%
1-20	7	7,8%
Total	90	100%

Dari table 4 diatas disimpulkan mayoritas puas dalam kategori Kepuasan Paesien BPJS Terhadap Pelayanan yaitu waktu 31-40 menit sebanyak 40 responden (44,4%), 41-60 menit sebanyak 34 responden (37,8%), 61-80 menit sebanyak 9 responden (10%),dan Sangat puas sebanyak 1-20 menit responden (7,8%).

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 1, diketahui bahwa dari 90 responden, mayoritas responden berada pada kelompok umur 36–50 tahun yaitu sebanyak 44 orang (48,9%). Selanjutnya, kelompok umur 15–25 tahun dan 26–35 tahun masing-masing sebanyak 23 orang (25,6%).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 orang (61,1%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang (38,9%). Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak

memanfaatkan pelayanan kesehatan menggunakan BPJS perempuan cenderung memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian terhadap kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki, sehingga lebih sering mengakses fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, perempuan juga lebih memperhatikan aspek pelayanan, termasuk kecepatan pelayanan, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian tentang distribusi frekuensi gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap kecepatan pelayanan di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2026, dari total 90 responden, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 40 orang (44,4%). Selanjutnya, responden dengan kategori cukup puas berjumlah 34 orang (37,8%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 orang (10%), dan responden dengan kategori sangat puas sebanyak 7 orang (7,8%).

Kepuasan pasien BPJS terhadap kecepatan pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kecepatan pelayanan yang baik dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kenyamanan, serta menumbuhkan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas dan cukup puas, yang mengindikasikan bahwa Puskesmas Padangmatinggi telah mampu memberikan pelayanan yang relatif cepat dan responsif namun, masih adanya responden yang merasa tidak puas menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan, khususnya dalam pengelolaan antrean, penambahan tenaga kesehatan, serta penyederhanaan prosedur administrasi BPJS. Upaya peningkatan kecepatan pelayanan diharapkan dapat

meningkatkan proporsi pasien yang merasa sangat puas dan menurunkan tingkat ketidakpuasan di masa mendatang.

5. KESIMPULAN

Diketahui bahwa dari 90 responden, mayoritas responden berada pada kelompok umur 36–50 tahun yaitu sebanyak 44 orang (48,9%). Responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 orang (61,1%), sebagian besar responden berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 40 orang (44,4%).

6. SARAN

Puskesmas dapat diharapkan meningkatkan kedisiplinan, kecepatan pelayanan, serta komunikasi terhadap pasien mengenai kecepatan pelayanan puskesmas terhadap pasien BPJS.

7. REFERENSI

- Arum, D. S., Darmawan, D., Khayru, R. K., Issalillah, F., & Vitrianingsih, Y. (2023). Kepuasan pasien BPJS: Tinjauan terhadap kualitas pelayanan, kelompok acuan, dan CRM. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(4), 319–331.
- Bahiiizza Shadrina Zhafarin, Haikal Ghifary, Putri Andini Novianti, & Novita Dwi Istanti. (2023). Analisis Efektivitas Pelaksanaan UHC Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ventilator*, 1(1), 01–09.
<https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i1.239>
- Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Salam, A. (2020). PROSEDUR ADMINISTRASI JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT CITRA VAN TITIPAN KILAT

- TANGERANG. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 1–11.
- Prabandari, S., & Prabasiwi, A. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 74. Tahun 2016). *Jurnal Farmasi Galenika*, 6(74), 135–141.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49.
<https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168–2176.
- Salsabila, D., Sitepu, B., Lubis, I., Wardani, I. F., & Tiara, S. (2025). Analisis Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2025. 4(1).
- Samfriati Sinurat, Jagentar Perlindungan Pane, & Juwita Br. Siahaan. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 11–19.
- <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i2.187>
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166.
<https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Stelin, C., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Pharmacon*, 11(2), 1460–1466.
- Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGBALAI. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1286–1295.