Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 29113-29116

Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Jagentar Parlindungan Pane[1], Lindawati Simorangkir[2], Karennika Br Sembiring[3]
[1]Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth, Medan, Indonesia
Email : Karenikasembiring123@gmail.com

Published: May , 2026

ABSTRAK

Latar Belakang : Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif dan untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu jaminan BPJS Kesehatan yang selaras.
Metode : Metode penelitian ini mengunakan metode *deskriptif* dengan pendekatan *cros-sectional* dengan mengunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan jumlah responden BPJS 91 orang.
Hasil : Hasil penelitian tingkat kepuasan layanan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki kategori puas sebanyak 90 orang (99%) dan kategori cukup puas 1 orang (1%).
Kesimpulan: Perlu perbandingan kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan perawatan di rumah sakit swasta dengan rumah sakit milik pemerintah dengan jumlah sampel yang besar.

ABSTRACT

Introduction : Health is a basic human skill to be able to live a decent and productive life and that is the ultimate need for organizing health services, namely a reliable BPJS Health guarantee.
Method : This research method uses a descriptive method with a cross-sectional approach using a purposive sampling technique with a total of 91 BPJS respondents.
Result : The results of the research on the level of patient service satisfaction at Santa Elisabeth Hospital in Medan are in the satisfied category of 90 people (99%) and the quite satisfied category of 1 person (1%).
Conclusion : %). So it is necessary to re-evaluate BPJS patient satisfaction in improving the quality of service at Santa Elisabeth Hospital Medan.

Keywords : BPJS Patients, Satisfaction

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif dan untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu jaminan BPJS Kesehatan yang (Permana et al., 2020). selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu, berbagai cara yang dilakukan setiap orang untuk mendaptkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar tercipta kepuasan pasien Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang paling dekat masyarakat layanan keperawatan merupakan pelayanan yang sangat penting bagi pasien yang akan dirawat inap di rumah saki, sehingga mejadi ujung tombak pelayanan dan berperan dalam memberikan kepuasan pasien (Luciana Watak et al., 2023).

World Health Organization (WHO) melakukan sebuah penelitian tentang kepuasan dalam pelayanan kesehatan pada 21 negara bagian di Eropa dan mendapatkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem pelayanan kesehatan yang ada, dengan tingkat kepuasan yang bervariasi tapi dengan hasil yang sama (Chinintya & Manalu, 2020) Masyarakat yang menjadi peserta BPJS sampai sekarang terus meningkat. Hingga saat ini sekitar 64,33 % penduduk indonesia sudah menjadi peserta BPJS. Pada tahun 2023 peserta BPJS berjumlah 54,88 juta orang terdaftar kepesertaan BPJS dengan periode sampai dengan februari 2023. Dibandingkan dengan jumlah kepesertaan pada periode yang sama tahun 2022, jumlah ini meningkat sekitar 7,65% (Kemnaker, 2023). Sementara itu, didapatkan data dari Utari et al (2021), bahwa dari 93 pasien peserta BPJS terdapat 78 pasien (83,9%) merasa puas dan 5 pasien (5,4%) merasa cukup puas dan untuk 10 pasien (10,8%) merasa tidak puas dengan proses pelayanan yang diberikan. Pada tahun 2023 di sumatera utara tepatnya di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terdapat 43592 orang yang menggunakan BPJS Rawat jalan. Di indonesia membuat

sistem jaminan kesehatan (BPJS) pada tahun 2014. Kebanyakan orang mengatakan puas, 2,7% mengatakan tidak puas. Pada dimensi empati sendiri 65,3% mengatakan puas (Meistika et al, 2021).

Dalam penyediaan layanan kesehatan di Rumah Sakit pasien akan merasakan dan berpresepsi sendiri tentang kualitas layanan yang mereka terima; namun, sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme pelayanan yang menjadi haknya. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya.

jumlah pasien BPJS dan promosi pemerintah menyebabkan banyak masalah baru. karena keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan itu sendiri. Ketidakpuasan ini menjadi masalah utama pada pasien BPJS (Bandung et al., 2019). Peningkatan Untuk meringankan biaya kesehatan, pemerintah telah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memberikan jaminan kesehatan kepada semua orang. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), pasien BPJS dan non BPJS menerima layanan kesehatan pertama (Yanuarti et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dari 100 responden yang mengatakan sangat puas itu sebanyak 95% dan sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas 6,8% dibagian pelayanan tangible dan dari hasil survey diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 sangat baik.

METODE

Penelitian ini mengunakan metode *deskriptif* dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan April-Mei 2024 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang berobat di Poli rawat jalan. Sampel berjumlah 91 responden mengunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data dikumpulkan mengunakan intrumen kuesioner Kepuasan Pasien BPJS. Instrumen penelitian diadopsi dari penelitian Jamila (2025) dengan menggunakan skala likert dan pilihan jawaban tidak puas (Skor 1), cukup puas (Skor 2), dan puas (Skor 3). Analisa ata yang digunakan adalah univariat untuk mengidentifikasi sampel penelitian yang disajikan dalam tabel distrubusi, frekuensi, dan presentase. Penelitian ini telah mendapatkan lolos Etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

HASIL

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penyajian data meliputi gambaran lokasi penelitian dan karateristik responden dan tingkat pelayanan kepuasan pasien tentang pelayanan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan(n=91)

Karakteristik	Frekuensi (*f*)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Pria	27	29.7
Wanita	64	70.3
Total	**91**	**100.0**
Pendidikan		
SD	3	3.3
SMP	13	14.3
SMA	47	51.6
Diploma/Sarjana	28	30.8
Total	**91**	**100.0**
Umur		
17-29	12	13.2
30-44	25	27.5
45-60	28	30.8
>60	26	28.6
Total	**91**	**100.0**

Berdasarkan tabel 5.1 diproleh data demografi berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (29,7%) dan perempuan sebanyak 64 orang (70,3%). Berdasarkan usia 17-29 sebanyak 12 orang (13,2%), usia 30-44 sebanyak 25 orang (27,5%), usia 45-60 sebanyak 28 orang (30,8%) usia > 60 sebanyak 26 (28,8%). Berdasarkan

Pendidikan Terakhir SD, sebanyak 3 orang (3,3%), SMP sebanyak 13 orang (14,3%), SMA sebanyak 47 orang (51,6%), Diploma/Sarjana sebanyak 28 orang (30,8%).

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Karakteristik	Frekuensi (*f*)	Persentase (%)
Puas	90	99
Tidak Puas	1	1
Total	**91**	**100.0**

Berdasarkan tabel 5.2 diproleh hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS tentang kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth MedanPada Kategori Cukup puas 1 orang (1,1%), Puas sebanyak 90 orang (98,9%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data yang telah didapatkan peneliti tingkat kepuasan pasien BPJS dari 91 responden terdapat mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas sejumlah 90 orang (99%) dan dengan kategori tidak puas 1 orang (1%). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Permana *et al* (2020) dari 100 responden BPJS terdapat 71 orang (71%) memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas.

Menurut asumsi peneliti bahwa tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu, pelayanan di poli rawat jalan cepat, kesigapan perawat dan dokter dalam melayani pasien mampu memberikan kepercayaan antar tenaga kesehatan dan pasien ketersediaankotak saran dan kritik, penampilan tenaga kesehatan yang profesional, kemudian dari poli rawat jalan dalam memproleh informasi tentang kesehatan pasien memberikan perhatian secara individu kepekaan memperhatikan saran dan kritik, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Hal ini dapat dilihat dari ke lima dimensi penilaian kepuasan BPJS yaitu *Kehandalan, responsivennes, assurance, tangible, emphaty.*

Peneliti beramsumsi bahwa responden merasa puas dengan pelayanan BPJS karena tenaga kesehatan yang bertugas di poli rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki kompetensi dalam hal pemberian pelayanan yang cepat dan tepat sehingga responden memiliki kepuasan tersendiri. Tenaga Kesehatan sangat cepat dan tanggap terhadap keluhan dari pasien, tenaga kesehatan cepat merespon pasien, pihak poli rawat jalan juga menjaga kerahasiaan data pasien, pasien merasa aman dan pasien merasa poli rawat jalan memiliki citra positif, pasien merasa nyaman terhadap ruang tunggu yang tersedia di polo rawt jalan. Asumsi peneliti di atas didukung oleh Penelitian Permana *et al* (2020) bahwa seseorang akan merasakan kepuasan pada pelayanan BPJS jika tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien seperti sikap, perhatian serta komunikasi yang baik dari tenaga medis sehingga membangun kepercayaan antara pasien BPJS dengan tenaga medis.

Bukan hanya itu, berdasarkan pengamatan peneliti mayoritas responden juga merasa puas karena tenaga medis yang melayani pasien BPJS memiliki kompetensi sehingga para pasien BPJS merasa aman dan percaya pada setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Effendi (2020) bahwa seseorang akan merasa puas dalam pelayanan jika tenaga medis yang memberikan pelayanan memiliki jaminan kompetensi sehingga pasien merasa aman, bebasa dari risiko maupun bahaya serta akan menumbuhkan rasa percaya antara pasien dan tenaga medis.

Ada 1 orang (1%) yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan BPJS. Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena individu tersebut mendapatkan pelayanan yang lambat dari tenaga medis seperti pembagian obat yang lambat dan proses kerja yang lama. Asumsi peneliti di atas didukung oleh penelitian Effendi (2020) bahwa individu yang merasa tidak puas disebabkan oleh keadaan pelayanan yang lambat dalam pemberian obat dan pelayanan kesehatan dari tenaga medis.

Kepuasan pasien sangatlah penting dalam pelayanan serta reputasi rumah sakit. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya *reliability* atau keandalan dalam memberikan pelayanan, *tangible* yaitu seberapa tanggap dokter atau tenaga medis dalam memberikan pelayanan, *emphaty* bagaimana tenaga medis memberikan perhatian kepada setiap pasien, dan assurance yaitu jaminan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis. Keempat hal ini sangat berperan besar dalam menentukan kepuasan pada pasien BPJS. Maka perlunya realisasi 4 komponen kepuasan tersebut agar tingkat kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan baik (Yanuarti et al., 2021). Hal ini juga didukung oleh Utari *et al* (2021) yang menyatakan bahwa tercapainya kepuasan seseorang secara maksimal akan sangat berdampak pada reputasi lokasi pelayanan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 91 responden tentang Gambaran Tingkat kepuasan Layanan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medanmaka disimpulkan: Tingkat kepuasan layanan pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki Kategori Puas 90 orang (99%)

DAFTAR PUSTAKA

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 82–90. https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, *8*(3), 312. https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13

Utari, R., Lidiawati, M., & Elmiyati, E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Kelas Iii Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *8*(3), 263–269. https://doi.org/10.33024/jikk.v8i3.3920

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, *3*(1), 1–8. https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 82–90. https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, *8*(3), 312. https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13

Utari, R., Lidiawati, M., & Elmiyati, E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Kelas Iii Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *8*(3), 263–269. https://doi.org/10.33024/jikk.v8i3.3920

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, *3*(1), 1–8. https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311