

## EDUKASI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS MELALUI PENGUATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Ade Aulia Siahaan<sup>1</sup>, Tamaralina Karona<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe  
[adeauliasiahaan33@gmail.com](mailto:adeauliasiahaan33@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*The National Health Insurance (JKN) program managed by BPJS Kesehatan plays a crucial role in providing equitable access to healthcare services in Indonesia, covering 96% of the total population by 2024. However, the increasing number of participants necessitates hospitals to continuously improve service quality to maintain patient satisfaction, which is a key indicator of healthcare service quality. Although national data indicates an increase in BPJS patient satisfaction from 80% to 89% in early 2024, approximately 11% of patients remain dissatisfied due to long service processes, limited facilities, and ineffective communication between staff and patients. Various studies in Indonesia suggest that patient satisfaction is influenced by the quality of physical facilities (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Therefore, this community service activity focuses on education and strengthening excellent service at Advent Hospital Medan to enhance BPJS patient satisfaction. The results indicate an increase in understanding among both staff and patients regarding satisfaction factors and excellent service, although improvements in waiting time management and administration are still needed.*

**Keywords:** BPJS Kesehatan, Patient Satisfaction, Service Excellence, Advent Hospital Medan, Health Education

### ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan merata di Indonesia, namun peningkatan jumlah peserta menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan pasien, yang menjadi indikator utama mutu layanan kesehatan. Meskipun tingkat kepuasan pasien BPJS secara nasional meningkat, masih ada 11% pasien yang kurang puas karena lamanya proses pelayanan, keterbatasan fasilitas, dan komunikasi yang kurang efektif. Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan mutu, dan empati. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini berfokus pada edukasi dan penguatan pelayanan prima di Rumah Sakit Advent Medan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, dengan hasil yang menunjukkan peningkatan pemahaman staf dan pasien mengenai faktor-faktor kepuasan dan pelayanan prima, meskipun perbaikan dalam manajemen waktu tunggu dan administrasi masih diperlukan

**Keywords:** BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Prima, Rumah Sakit Advent Medan, Edukasi Kesehatan.

## PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu program strategis pemerintah Indonesia dalam memberikan akses layanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat memperoleh pelayanan kesehatan tanpa terkendala biaya yang tinggi. Dengan demikian, JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Hingga tahun 2024, jumlah peserta BPJS Kesehatan telah mencapai lebih dari 267 juta jiwa, atau sekitar 96% dari total penduduk Indonesia. Angka ini menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memperluas cakupan jaminan kesehatan nasional. Dengan jumlah peserta yang sangat besar, BPJS Kesehatan menjadi salah satu sistem jaminan kesehatan terbesar di dunia.

Namun, peningkatan jumlah peserta ini juga membawa tantangan tersendiri bagi penyedia layanan kesehatan, terutama rumah sakit. Mereka harus mampu mengelola pelayanan dengan baik agar kualitas layanan tetap terjaga meskipun beban pasien meningkat. Hal ini menuntut rumah sakit untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanan agar pasien merasa puas dan nyaman. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan kesehatan nasional.

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS sangat penting dilakukan sebagai bahan masukan untuk perbaikan pelayanan di rumah sakit. Dengan mengetahui aspek mana saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan pelayanan, rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan mutu yang lebih tepat sasaran. Data nasional menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan. Survei independen yang dilakukan pada awal tahun 2024 melaporkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS naik dari 80% menjadi 89% dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Meski demikian, masih terdapat sekitar 11% pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Keluhan utama yang muncul berkaitan dengan lamanya proses pelayanan, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS.

Di Pulau Jawa, khususnya di wilayah Jawa Barat, kegiatan pengabdian di Rumah Sakit Jatibarang, Kabupaten Indramayu, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kegiatan Pengabdian ini menemukan bahwa kualitas fasilitas kesehatan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio sebesar 5,998, yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara kualitas fasilitas dan tingkat kepuasan pasien.

Selain fasilitas, aspek kecepatan pelayanan dan sikap petugas kesehatan juga menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien di Jawa Barat. Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat dan ramah agar merasa nyaman selama mendapatkan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek non-fisik layanan juga sangat berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Di sisi lain, di Sumatera Utara, khususnya di Kota Medan, hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Studi yang melibatkan 850 peserta di Medan mengungkapkan bahwa dimensi tangible (bukti fisik),

reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kegiatan Pengabdian di Rumah Sakit Medan Area Selatan melaporkan tingkat kepuasan peserta BPJS sebesar 71,8%, dengan dimensi empati memperoleh skor tertinggi sebesar 73,8%, sedangkan dimensi tangible mendapatkan skor terendah yaitu 69,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Medan sangat menghargai sikap empati dan perhatian dari petugas kesehatan, meskipun fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan agar lebih nyaman dan memadai.

Di Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara, kegiatan pengabdian di Rumah Sakit Melati Perbaungan mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,75, yang dikategorikan sebagai mutu pelayanan sangat baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kepastian dan kewajaran biaya, yang menunjukkan bahwa pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dan prosedur yang jelas.

Namun, indikator dengan nilai terendah adalah kecepatan pelayanan, yang menunjukkan bahwa waktu tunggu dan proses pelayanan masih perlu diperbaiki agar pasien tidak merasa terganggu. Hal ini menegaskan pentingnya perbaikan manajemen proses pelayanan agar lebih efisien dan memuaskan pasien.

Secara umum, data dari berbagai wilayah di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS cenderung meningkat, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus. Aspek tangible atau bukti fisik, seperti fasilitas ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan, masih menjadi perhatian utama di banyak rumah sakit dan Rumah Sakit.

Selain itu, ketanggapan petugas dalam melayani pasien, termasuk kecepatan pelayanan dan kemampuan menjawab pertanyaan pasien, juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan. Pasien berharap mendapatkan pelayanan yang responsif sehingga kebutuhan dan keluhan mereka dapat segera ditangani. Komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien sangat diperlukan agar pasien merasa dihargai dan mendapatkan informasi yang jelas mengenai kondisi dan pengobatan yang dijalani. Komunikasi yang baik juga dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan.

Dalam konteks pelayanan BPJS, proses administrasi yang cepat dan mudah juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengingat banyak pasien mengeluhkan prosedur yang rumit dan lama. Penyederhanaan proses administrasi dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS sangat penting dilakukan secara rutin, baik di tingkat nasional maupun daerah. Evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dan BPJS untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Kegiatan Pengabdian di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan mencapai 75%, dengan dimensi kehandalan sebesar 73%, ketanggapan 68%, jaminan 76%, empati 72%, dan bukti fisik 77%. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan di beberapa aspek.

Di RSUD A.W. Sjahranie Samarinda, kegiatan pengabdian juga menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS yang cukup baik terhadap mutu pelayanan keperawatan, yang menjadi salah satu indikator penting dalam pelayanan rumah sakit. Hal ini menegaskan bahwa kualitas keperawatan berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien.

Sementara itu, kegiatan pengabdian di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menemukan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS dengan dimensi kehandalan, empati, dan bukti fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang

rawat inap. Namun, dimensi daya tanggap dan jaminan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, yang menunjukkan perlunya fokus pada aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik, kehandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan mutu, dan empati dalam pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, seperti pelatihan komunikasi dan pelayanan prima bagi petugas kesehatan, juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Petugas yang ramah, responsif, dan komunikatif dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Perbaikan sarana dan prasarana rumah sakit juga harus menjadi prioritas, terutama dalam menyediakan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas kebersihan yang memadai, serta alat medis yang modern dan lengkap. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien tetapi juga mendukung efektivitas pelayanan medis. Manajemen rumah sakit perlu mengoptimalkan proses administrasi agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Penggunaan teknologi informasi, seperti sistem pendaftaran online dan rekam medis elektronik, dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrian.

Selain itu, keterlibatan pasien dalam proses pelayanan juga penting untuk meningkatkan kepuasan. Memberikan informasi yang jelas dan edukasi kesehatan kepada pasien dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dukungan pemerintah dan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelatihan, pengawasan, dan pembinaan terhadap fasilitas kesehatan juga sangat diperlukan. Hal ini untuk memastikan standar pelayanan yang konsisten dan berkualitas di seluruh wilayah Indonesia.

Kegiatan Pengabdian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di wilayah Jawa, Sumatera Utara, dan Kota Medan. Hasil kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan di masa mendatang. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memiliki kontribusi penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan nasional, khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan, sehingga tujuan JKN dalam memberikan layanan yang adil dan berkualitas dapat tercapai secara optimal.

## **METODE**

Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini, metode yang dilakukan dalam penyuluhan tentang Peningkatan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Melalui Penguatan Pelayanan Kesehatan adalah metode ceramah dan diskusi/ tanya jawab

Program Edukasi Peningkatan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Melalui Penguatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Advent Medan ini melalui 4 tahap yaitu tahap perizinan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

a. Perizinan

Perizinan Edukasi Peningkatan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Melalui Penguatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Advent Medan setelah menentukan tempat sasaran penyuluhan yaitu di Rumah Sakit Advent Medan. Perizinan dilakukan oleh tim pengusul kepada beberapa pihak dari Rumah Sakit, penanggung jawab Rumah Sakit sebagai mitra kerjasama dalam pelaksanaan kegiatan, dan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ARTA Kabanjahe.

b. Persiapan Kegiatan

Persiapan pelatihan dimulai dengan memastikan sasaran khususnya dalam hal jumlah peserta. Tempat dan media dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan sertaantisipasi kemungkinan masalah yang terjadi. Tempat dipersiapkan bersama pengelola dan penanggung jawab Rumah Sakit Advent Medan. Media penyuluhan dipersiapkan untuk mempermudah proses pemahaman sasaran sehingga tujuan kegiatan dapat tercapai secara optimal. Media yang digunakan berupa Laptop, LCD.

c. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan ini dilakukan pada hari Senin, Mei 2025 pukul 10.00 WIB – selesai bertempat Di Rumah Sakit Advent Medan Provinsi Sumatera Utara . Tahap pelaksanaan kegiatan meliputi:

- 1) Pengisian daftar hadir
- 2) Pembukaan
- 3) Penyampaian materi
- 4) Diskusi/ Tanya jawab
- 5) Penutup

d. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektifitas kegiatan Pelatihan. Evaluasi ini dilakukan dengan metode tanya balik dan diskusi kepada dosen pembimbing. Dari hasil evaluasi bahwa peserta sudah mengerti tentang Peningkatan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Melalui Penguatan Pelayanan Kesehatan Dalam Rumah Sakit

## HASIL DAN IMPLIKASI

Kegiatan edukasi tentang peningkatan kepuasan pasien pengguna BPJS melalui penguatan pelayanan kesehatan telah dilaksanakan di Rumah Sakit Advent Medan pada bulan Mei 2025. Kegiatan ini diikuti oleh staf pelayanan dan keperawatan rumah sakit serta perwakilan pasien BPJS yang sedang menjalani rawat jalan.

Penyuluhan disampaikan dalam bentuk ceramah interaktif dan diskusi dengan menggunakan media presentasi dan leaflet edukatif. Peserta kegiatan menunjukkan antusiasme yang tinggi, terlihat dari keaktifan mereka dalam sesi tanya jawab. Materi yang disampaikan meliputi:

- Hak dan kewajiban peserta BPJS
- Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien
- Konsep pelayanan prima dan aplikasinya dalam pelayanan BPJS
- Strategi komunikasi efektif antara petugas dan pasien
- Pentingnya empati dalam pelayanan

### 4.2 Hasil Observasi dan Diskusi

Hasil diskusi dan observasi menunjukkan beberapa poin penting:

- Petugas pelayanan dan keperawatan memahami pentingnya peran mereka dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien BPJS.

- Terdapat pemahaman yang belum merata tentang prosedur administrasi BPJS di kalangan pasien, sehingga edukasi dianggap sangat membantu.
- Sebagian pasien merasa waktu tunggu masih terlalu lama, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini menjadi perhatian utama dalam diskusi.
- Petugas rumah sakit mengapresiasi adanya pelatihan ini sebagai sarana refleksi dan penguatan kapasitas pelayanan.

### 4.3 Analisis

Kegiatan edukasi memberikan dampak positif dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran baik di kalangan petugas maupun pasien terkait pentingnya pelayanan prima dalam sistem BPJS. Penerapan aspek komunikasi, empati, dan responsivitas sangat penting untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Rumah sakit perlu terus mengadakan pelatihan berkala mengenai pelayanan BPJS dan meningkatkan koordinasi antar unit layanan untuk meminimalisir waktu tunggu. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem antrian digital juga direkomendasikan untuk mempercepat proses administrasi dan pelayanan.

### SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil memberikan edukasi kepada petugas dan pasien tentang pentingnya peningkatan mutu pelayanan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Advent Medan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa:

- Edukasi meningkatkan pemahaman peserta terhadap faktor-faktor kepuasan pasien.
- Pelayanan prima yang ditunjang oleh komunikasi efektif, sikap empati, dan kecepatan pelayanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.
- Masih diperlukan perbaikan dalam manajemen waktu tunggu dan proses administrasi pelayanan BPJS.

### SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Advent Medan:
  - Melakukan pelatihan rutin mengenai pelayanan prima kepada seluruh staf.
  - Mengembangkan sistem antrian dan administrasi berbasis digital.
  - Meningkatkan koordinasi antarunit layanan untuk efisiensi waktu pelayanan.
2. Bagi BPJS Kesehatan:
  - Terus melakukan sosialisasi hak dan kewajiban peserta kepada masyarakat.
  - Menyederhanakan prosedur rujukan dan administrasi pelayanan kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2023). *Statistik JKN: Laporan Tahunan 2023*. Jakarta: BPJS Kesehatan RI.
- Fadlun. (2020). Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(2), 45–53.
- Harahap, S. (2024). Persepsi Pasien Terhadap Tarif Pelayanan Gawat Darurat di RSUD Swasta Medan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 12–19.
- Indarwati, M. & Phan Thien Phuoc. (2021). Evaluation of Administrative Service Quality Toward JKN Patient Satisfaction. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 41–48.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI.
- Litnus, A. (2024). Peran Manajemen Keperawatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan IGD. *Jurnal Keperawatan Terapan*, 7(1), 58–65.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Novrialdi, J. (2021). Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak. *JOM FISIP*, 9(2), 25–34.
- Pohan, I. S. (2021). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar Pemahaman dan Aplikasinya*. Jakarta: EGC.
- Rahman, M. (2023). Kualitas Layanan BPJS dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Bahteramas Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 15(1), 1–9.
- Shihab, A. N. (2022). *Jaminan Kesehatan Nasional dan Tantangan Layanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Shihab, Q. (2020). *Tafsir Al-Misbah: Pesan dan Keresasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sulastomo, A. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thabrany, H. (2019). *Jaminan Kesehatan Nasional: Konsep, Isu dan Solusi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wahyuliani, N. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di IGD RS Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FIK 'Aisyiyah*, 8(1), 77–84.