

Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti

Yuni Tania^{1*}, Raden Rama Satya²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital

E-mail: yuni10121156@digitechuniversity.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 22-07-2025

Revision: 10-10-2025

Published: 26-11-2025

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.165

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti. Latar belakang penelitian ini adalah banyaknya keluhan masyarakat terhadap lamanya antrean dan rendahnya kenyamanan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) belum terpenuhi secara optimal. Terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, sistem antrean manual, keterbatasan tenaga medis, dan kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien. Diperlukan perbaikan sistem antrean, penambahan SDM, dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas agar pelayanan kesehatan dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Puskesmas, Rawat Jalan, Sistem Antrean.

A B S T R A C T

This study aims to analyze the quality of outpatient services for BPJS Kesehatan participants at the Padamukti Community Health Center. The background to this research is the numerous public complaints about long queues and low service comfort. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results indicate that the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) have not been optimally met. Several obstacles exist, such as limited waiting room facilities, a manual queuing system, limited medical personnel, and poor communication between staff and patients. Improvements to the queuing system, additional human resources, and improved staff communication skills are needed to optimize health services.

Key word: Service Quality, BPJS Kesehatan, Community Health Center, Outpatient Services, Queuing System

Acknowledgment

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara secara adil, merata, dan bermutu (Kemenkes RI, 2022). Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014, yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk nyata reformasi sistem jaminan sosial nasional. Selama satu dekade terakhir, program ini telah menjadi instrumen utama dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, terutama bagi kelompok berpenghasilan rendah dan rentan. JKN memungkinkan masyarakat dari berbagai kalangan untuk mengakses layanan kesehatan secara gratis atau dengan biaya yang sangat terjangkau di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), termasuk Puskesmas (BPJS Kesehatan, 2023).

Puskesmas sebagai FKTP memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung keberhasilan program JKN, karena berada di garis terdepan pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas Padamukti, yang berlokasi di Kecamatan Solokan Jeruk, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu dari sekian banyak Puskesmas yang melayani peserta BPJS secara langsung. Namun, dalam praktiknya, muncul berbagai keluhan dari pasien peserta BPJS, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan di lapangan. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan antara lain adalah waktu tunggu yang panjang, antrean tidak tertib, minimnya fasilitas pendukung, serta sistem pendaftaran dan verifikasi yang masih manual, sehingga menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan (Pramesti & Nuraini, 2021; Rahman & Fauzi, 2022).

Kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, diukur tidak hanya dari hasil medis tetapi juga dari bagaimana pasien merasakan layanan yang diterimanya—baik dari sisi kecepatan, kenyamanan, hingga kepedulian petugas (Susanti et al., 2020). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan.

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pasien secara umum,

tanpa mendalami secara spesifik faktor-faktor sistem antrian manual dan keterbatasan petugas dalam pelayanan rawat jalan (Nurlina, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji kualitas pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti secara lebih mendalam berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml et al., 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena kualitas pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti berdasarkan persepsi dan pengalaman pasien serta petugas (Creswell, 2021). Metode ini dianggap tepat karena fokus penelitian adalah pada makna, interaksi, dan kondisi nyata yang terjadi di lapangan tanpa menggunakan teknik kuantifikasi (Sugiyono, 2020).

Lokasi penelitian adalah Puskesmas Padamukti, Kecamatan Solokan Jeruk, Kabupaten Bandung. Waktu pelaksanaan dimulai dari November 2024 hingga Februari 2025, mencakup tahap observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data (Data diolah Peneliti, 2025).

Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Miles & Huberman, 2014). Informan terdiri dari 8 pasien BPJS aktif dan 2 petugas administrasi puskesmas. Kriteria pemilihan mencakup pengalaman langsung dalam proses antrian dan pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi SOP pelayanan, banner informasi, serta formulir administrasi (Sugiyono, 2021). Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Untuk menjamin validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik (Moleong, 2021).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Padamukti belum optimal. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (2020), terdapat beberapa kendala yang dirasakan pasien dan diamini oleh petugas pelayanan.

Pada dimensi *Tangibles*, ruang tunggu dinilai sempit dan kurang ventilasi, dengan jumlah kursi yang tidak memadai. Toilet umum tidak terawat dan kurang bersih, yang berdampak pada kenyamanan pasien saat menunggu pelayanan (Pramesti & Nuraini, 2021). Selain itu, fasilitas informasi visual seperti banner prosedur pelayanan dinilai kurang menarik dan tidak memadai (Nurlina, 2023).

Pada dimensi *Reliability*, sistem antrean manual menyebabkan ketidakteraturan dan waktu tunggu yang panjang. Beberapa pasien, terutama lansia dan yang baru pertama kali berobat, merasa bingung karena kurangnya arahan yang jelas (Rahman & Fauzi, 2022). Walaupun pelayanan dilakukan sesuai prosedur, tetapi belum berjalan efisien karena sistem belum terdigitalisasi (Kemenkes RI, 2019).

Pada dimensi *Responsiveness*, petugas dinilai cukup ramah namun kewalahan saat jumlah pasien meningkat. Hal ini berdampak pada kecepatan pelayanan yang menjadi tidak maksimal (Susanti et al., 2020). Respon petugas terhadap pertanyaan atau bantuan informasi juga terbatas karena keterbatasan waktu dan SDM (Miles & Huberman, 2014).

Dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa pasien secara umum masih percaya terhadap kompetensi tenaga medis. Namun, komunikasi yang minim mengenai penyakit dan penggunaan obat menjadi hambatan utama dalam meningkatkan rasa aman dan keyakinan pasien terhadap pengobatan yang diterima (Zeithaml et al., 2020).

Dimensi *Empathy* masih belum optimal karena interaksi personal yang kurang. Pasien lansia dan berkebutuhan khusus merasa kurang diperhatikan, karena pelayanan dilakukan terburu-buru dan tidak memberikan cukup ruang bagi pasien untuk mengungkapkan keluhan atau bertanya (Moleong, 2021).

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 informan yang terdiri dari 8 orang pasien peserta BPJS dan 2 orang petugas pelayanan di Puskesmas Padamukti, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Sebagian besar informan menyatakan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Puskesmas Padamukti tergolong masih perlu perbaikan. Ruang tunggu memang terlihat cukup bersih, namun tidak diimbangi dengan ketersediaan kursi yang memadai. Banyak pasien mengeluhkan

ruang tunggu yang sering penuh sehingga sebagian pasien, termasuk lansia, harus berdiri atau duduk di lantai. Selain itu, toilet juga menjadi keluhan utama hampir seluruh informan. Pasien menganggap toilet kurang bersih, fasilitasnya seadanya, dan tidak nyaman digunakan, khususnya bagi pasien lanjut usia atau pasien dengan keterbatasan fisik. Petugas pelayanan pun mengakui bahwa keluhan terkait fasilitas toilet dan kursi di ruang tunggu cukup sering disampaikan oleh pasien.

Kondisi ruang tunggu yang sempit dan ventilasi yang kurang baik juga membuat ruangan terasa panas saat jumlah pasien membludak. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan. Fasilitas penunjang lain seperti papan informasi juga dinilai kurang memadai dan tidak mudah diakses oleh seluruh pasien.

b) *Reliability* (Keandalan Pelayanan)

Dari sisi keandalan pelayanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Padamukti sudah berusaha mengikuti prosedur standar yang berlaku. Namun demikian, sistem antrean yang masih dilakukan secara manual menjadi kendala utama yang sering menyebabkan ketidaktertiban dan lamanya waktu tunggu pasien. Beberapa pasien, khususnya yang baru pertama kali berobat, mengaku kebingungan karena minimnya arahan dan informasi terkait alur pelayanan.

Petugas juga mengakui bahwa antrean manual menjadi hambatan dalam upaya menjaga ketertiban dan efisiensi pelayanan. Kurangnya papan informasi dan petunjuk yang jelas semakin memperbesar potensi kebingungan pasien, terutama bagi lansia atau pasien yang memiliki keterbatasan pemahaman.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap Petugas)

Dalam aspek daya tanggap, mayoritas pasien menilai bahwa petugas bersikap cukup ramah dan berusaha membantu pasien yang membutuhkan informasi atau bantuan. Akan tetapi, saat kondisi Puskesmas sedang ramai, daya tanggap petugas cenderung menurun. Banyak pasien merasa petugas menjadi terburu-buru, terlihat kelelahan, bahkan komunikasi menjadi sangat singkat. Hal ini membuat sebagian pasien kesulitan memperoleh informasi yang lengkap dan jelas terkait prosedur pelayanan atau penjelasan mengenai kondisi kesehatan mereka.

Petugas sendiri mengakui bahwa keterbatasan jumlah tenaga pelayanan dan tingginya jumlah pasien seringkali membuat mereka kewalahan. Mereka berusaha tetap ramah dan sigap membantu, namun saat antrean panjang, pelayanan menjadi terkesan tergesa-gesa sehingga

kebutuhan pasien tidak sepenuhnya terpenuhi.

d) Assurance (Jaminan dan Kepercayaan)

Sebagian besar pasien menyatakan memiliki tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap kompetensi tenaga medis di Puskesmas Padamukti. Pasien menganggap tenaga medis terlihat profesional dan berpengalaman. Namun, banyak pasien juga mengeluhkan minimnya penjelasan dari petugas medis terkait kondisi penyakit, prosedur pengobatan, maupun cara penggunaan obat. Penjelasan yang diberikan sering kali sangat singkat, bahkan ada pasien yang merasa tidak mendapatkan penjelasan sama sekali.

Hal ini menyebabkan sebagian pasien merasa tidak yakin dan masih bingung terhadap kondisi kesehatan mereka meskipun mereka sudah diperiksa dan mendapatkan resep atau obat. Petugas medis menyadari adanya kendala tersebut, namun keterbatasan waktu akibat banyaknya pasien membuat mereka kesulitan memberikan edukasi yang lebih lengkap kepada setiap pasien.

e) Empathy (Empati dan Kepedulian)

Aspek empati dari petugas terhadap pasien dinilai cukup baik dari segi keramahan dan sopan santun. Petugas berusaha bersikap ramah, tidak membedakan pasien BPJS maupun pasien umum. Akan tetapi, interaksi dengan pasien cenderung berlangsung singkat dan terburu-buru karena tingginya jumlah pasien dan keterbatasan waktu pelayanan. Akibatnya, perhatian personal yang seharusnya diberikan kepada pasien belum dirasakan sepenuhnya, terutama oleh lansia dan pasien yang memiliki kebutuhan khusus.

Beberapa pasien lansia bahkan menyatakan merasa kurang diperhatikan karena tidak diberikan waktu yang cukup untuk menjelaskan keluhan atau kondisi mereka. Petugas mengakui bahwa mereka ingin memberikan perhatian lebih kepada setiap pasien, namun waktu yang terbatas dan antrean panjang menjadi kendala utama.

Berdasarkan kelima indikator kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS di Puskesmas Padamukti belum memenuhi standar kualitas yang ideal. Masih terdapat banyak kekurangan, terutama pada fasilitas fisik, keandalan sistem antrean, kecepatan dan ketepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta pendekatan empatik terhadap pasien. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan menyeluruh di seluruh aspek, baik infrastruktur, sistem pelayanan, maupun sumber daya manusia, agar kualitas pelayanan kesehatan benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat dan semangat

program BPJS Kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Padamukti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan dengan program BPJS Kesehatan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan memang sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, namun di lapangan masih banyak ditemukan kendala seperti keterbatasan fasilitas, sistem antrean manual yang tidak tertib, waktu tunggu yang lama, serta kurangnya kejelasan informasi yang diterima oleh pasien. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga medis dan petugas administrasi juga menjadi faktor yang membuat pelayanan berjalan kurang optimal. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaknyamanan pasien, minimnya komunikasi antara petugas dan pasien, serta rendahnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Sejalan dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan dengan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi fasilitas, sistem pelayanan, maupun kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Diperlukan upaya konkret dari pihak Puskesmas, seperti perbaikan fasilitas, penggunaan sistem antrean yang lebih tertib dan efisien, penambahan jumlah petugas, serta peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih optimal, mudah diakses, dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2023). Panduan Layanan BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Creswell, J. W. (2021). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.
- Kemendes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>
- Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>

- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muthmainnah, Jayengsari, R., & Nitami, Y. A. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Kepada Orang Tua Asuh Terhadap Keputusan Ber-Zis. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 234–255. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.36>
- Nurlina. (2023). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di FKTP. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 110–118.
- Pramesti, D., & Nuraini, T. (2021). Evaluasi Pelayanan Publik dalam Sistem JKN. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 67–74.
- Rahman, F., & Fauzi, I. (2022). Implementasi Sistem Antrean Elektronik di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(3), 89–97.
- Salsabila, K. L. N., Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Customer relationship management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 83–108. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.86>
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santosa, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Bauran Pemasaran, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 109–128. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.87>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, R., et al. (2020). Persepsi Pasien terhadap Pelayanan BPJS di FKTP. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 55–62.
- Syahdina, A., Febriani, F. A., Melani, N. ., Airafaras, T. ., Prayudi, R. A. ., Arifien, M. R. ., & Abdulbar, H. . (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(1), 26–35. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i1.140>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.