

## ANALISIS RESPONSIFITAS PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PADAMUKTI

**Abdul Hakim<sup>1</sup>, Ida Jalilah Fitria<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital  
Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia  
[abdul10121174@digitechuniversity.ac.id](mailto:abdul10121174@digitechuniversity.ac.id), [idajalilah@digitechuniversity.ac.id](mailto:idajalilah@digitechuniversity.ac.id)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat responsivitas pelayanan terhadap pasien BPJS di Puskesmas Padamukti serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas tersebut. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya ketimpangan antara ulasan negatif masyarakat secara daring dengan temuan lapangan yang menunjukkan kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan indikator responsivitas seperti kecepatan pelayanan, empati, sikap petugas, dan efektivitas alur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di Puskesmas Padamukti dinilai baik oleh pasien, didukung oleh pelatihan tenaga kesehatan, penerapan sistem antrean, dan komunikasi yang lebih humanis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan peningkatan kualitas layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)*

*Kata kunci: Responsivitas, BPJS, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien*

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang optimal merupakan aspek krusial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks sistem kesehatan Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memiliki peran penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang menjadi ujung tombak pelayanan bagi peserta BPJS adalah puskesmas. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan di puskesmas kerap kali beragam dan tidak selalu mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Puskesmas Padamukti yang berlokasi di Kecamatan Solokanjeruk, Kabupaten Bandung menjadi salah satu contoh fenomena tersebut. Ulasan publik di platform seperti Google menunjukkan penilaian cenderung negatif, misalnya pelayanan yang dinilai kurang ramah dan tidak profesional. Beberapa keluhan dari masyarakat antara lain pelayanan lambat, ketidakpastian waktu tunggu, serta sikap petugas yang dianggap kurang empatik. Namun, hasil observasi dan wawancara langsung justru menunjukkan banyak pasien merasa puas terhadap pelayanan, terutama dalam hal responsifitas tenaga medis dan staf administrasi.

Perbedaan antara persepsi daring dan pengalaman langsung ini menjadi dasar penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Responsifitas pelayanan kesehatan, yang mencakup kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam merespons kebutuhan pasien, menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kepuasan layanan puskesmas. Mengingat jumlah peserta BPJS yang terus meningkat, analisis responsifitas di Puskesmas Padamukti menjadi relevan untuk perbaikan mutu layanan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat responsifitas tenaga medis terhadap pasien BPJS di Puskesmas Padamukti, sekaligus menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi komunikasi dan perbaikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini difokuskan untuk memahami bagaimana tingkat responsifitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS di Puskesmas Padamukti. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud menggali lebih dalam

mengenai berbagai faktor yang memengaruhi responsifitas pelayanan tersebut, mulai dari aspek manajemen antrian, keterbatasan sumber daya, hingga persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Responsifitas dalam pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara cepat dan efektif. Penelitian oleh Imanuddin et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang responsif berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal serupa ditemukan dalam penelitian Oktoriani (2023) dan Tridiyawati & Prahasta (2022), yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan pelayanan bagi pasien BPJS. Manajemen keluhan juga merupakan bagian penting dalam membangun responsifitas. Rudi et al. (2024) menjelaskan bahwa keluhan yang ditangani secara baik akan meningkatkan kepercayaan pasien. Puspitasari et al. (2020) menegaskan bahwa sistem pengaduan yang transparan perlu dikembangkan untuk mengurangi ketidakpuasan. Dalam konteks puskesmas, penelitian oleh Holqiah et al. (2022) menunjukkan bahwa kelompok rentan seperti lansia lebih membutuhkan pelayanan yang responsif. Penelitian lain oleh Wardhana & Badriyah (2023) mengungkapkan bahwa empati tenaga kesehatan juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut memperkuat pentingnya responsifitas dalam pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS. Puskesmas sebagai ujung tombak layanan primer perlu mengintegrasikan aspek kecepatan, empati, manajemen antrian yang baik, serta pengelolaan keluhan secara profesional untuk meningkatkan kualitas layanan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai responsivitas tenaga medis terhadap pasien BPJS di Puskesmas Padamukti. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin mengeksplorasi secara detail persepsi dan pengalaman pasien, serta menggali bagaimana tenaga medis merespons kebutuhan dan keluhan pasien dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pemilihan pendekatan kualitatif juga didasarkan pada temuan awal yang menunjukkan adanya kontradiksi antara ulasan negatif masyarakat di media daring (seperti Google Review) dengan hasil observasi langsung dan wawancara yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan di Puskesmas tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk memahami secara mendalam realitas di lapangan yang tidak tergambarkan melalui data kuantitatif atau penilaian berbasis rating. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk menangkap makna, alasan, dan sudut pandang para narasumber terkait aspek responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Padamukti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Padamukti telah mengalami sejumlah perbaikan dalam aspek responsivitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Kecepatan pelayanan menjadi indikator yang paling nyata dirasakan oleh pasien. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa saat ini proses pendaftaran dan pemeriksaan berlangsung lebih cepat dibandingkan sebelumnya, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan pasien dalam kondisi darurat yang langsung ditangani tanpa harus menunggu antrean umum. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan sistemik dalam pengaturan alur kerja petugas serta penetapan prioritas penanganan pasien. Sesuai kerangka teori World Health Organization (2000), kecepatan pelayanan (prompt attention) merupakan domain utama responsivitas karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan pasien. Studi Abidin (2016) turut menguatkan temuan ini dengan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Selain aspek kecepatan, ketepatan waktu dan manajemen antrean juga menjadi sorotan penting dalam penelitian ini. Sistem antrean di Puskesmas Padamukti telah diperbaiki sehingga alur pelayanan menjadi

lebih teratur dan efisien meskipun masih menggunakan metode manual. Pasien menyampaikan bahwa mereka tidak lagi kebingungan dan merasa proses pemeriksaan berjalan sesuai jadwal. Dalam teori Servqual (Parasuraman et al., 1988), ketepatan waktu mencerminkan dimensi reliability dan responsiveness yang saling berkaitan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Vianti et al. (2016) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Dari sisi empati dan sikap tenaga medis, pasien merasakan adanya perubahan positif yang signifikan. Tidak lagi muncul kesan perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan pasien umum. Petugas lebih sabar, ramah, dan terbuka dalam menerima pertanyaan serta keluhan pasien. Aspek ini berkaitan dengan domain responsiveness as dignity and respect menurut WHO (2000), yang menekankan pentingnya membangun relasi emosional yang positif. Studi Timilsina et al. (2023) menunjukkan dimensi empathy dan respect sebagai indikator paling berpengaruh dalam persepsi pasien terhadap responsivitas pelayanan. Dalam konteks Puskesmas Padamukti, sikap humanis petugas mencerminkan hasil pelatihan internal yang efektif serta peningkatan kualitas SDM.

Selanjutnya, kejelasan informasi dan transparansi alur layanan juga menjadi faktor yang mendukung persepsi positif pasien. Informasi prosedur disampaikan secara lisan maupun melalui media visual sehingga pasien merasa lebih paham dan tenang. Dalam kerangka teori WHO (2000), aspek komunikasi menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan responsif yang mengurangi kebingungan dan meningkatkan partisipasi pasien. Penelitian Rupu dan Isa (2023) mendukung temuan ini, dengan hasil bahwa pemberian informasi yang jelas menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan BPJS. Di Puskesmas Padamukti, inisiatif petugas untuk menjelaskan proses pelayanan secara sederhana berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Meski demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan jumlah tenaga medis terutama pada jam sibuk masih menjadi kendala utama yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu lebih lama. Selain itu, keterbatasan sarana fisik seperti ruang tunggu sempit, ventilasi yang kurang memadai, serta keterbatasan kursi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Hambatan lain yang kerap terjadi adalah gangguan sistem digital BPJS ketika proses input data, yang tidak jarang memaksa petugas dan pasien menunggu cukup lama tanpa solusi alternatif. Secara teoritik, situasi ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan persepsi pasien sebagaimana dijelaskan dalam model Servqual. Ahmadpour et al. (2023) mengingatkan bahwa keberhasilan layanan primer bukan hanya dinilai dari kecepatan respons dalam kondisi ideal, tetapi juga dari konsistensi pelayanan pada situasi normal maupun darurat. Oleh karena itu, hambatan-hambatan tersebut perlu menjadi perhatian serius dalam perbaikan manajemen layanan kesehatan agar kualitas pelayanan di Puskesmas Padamukti dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Responsivitas pelayanan di Puskesmas Padamukti menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien BPJS. Peningkatan ini tercermin melalui berbagai aspek utama, antara lain kecepatan pelayanan, kemudahan akses, sikap petugas yang semakin ramah, serta sistem kerja yang lebih tertata dibandingkan kondisi sebelumnya yang cenderung lambat dan kurang terorganisir. Pasien kini merasakan bahwa proses pendaftaran, konsultasi, hingga tindakan medis berlangsung lebih lancar dan efisien, yang tidak terlepas dari perbaikan manajemen internal, pelatihan berkala kepada petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Selain perbaikan dalam aspek teknis, responsivitas juga meningkat dari sisi non-teknis, khususnya dalam hal komunikasi yang lebih humanis, keterbukaan petugas terhadap saran pasien, serta perlakuan yang setara kepada seluruh pasien tanpa membedakan status kepesertaan BPJS atau umum. Petugas

puskesmas terbukti lebih tanggap dalam merespons kebutuhan pasien prioritas seperti lansia, anak-anak, dan pasien dalam kondisi darurat.

Meski demikian, pencapaian responsivitas yang ideal belum sepenuhnya terwujud karena masih terdapat sejumlah hambatan yang harus diperhatikan secara serius. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jumlah tenaga medis dan petugas administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien, serta sistem manajemen antrean yang belum sepenuhnya berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di Puskesmas Padamukti sangat dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor, meliputi kualitas dan jumlah sumber daya manusia, efisiensi sistem dan alur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, sikap dan keterampilan komunikasi petugas, serta ketersediaan sarana pendukung yang memadai. Perhatian yang konsisten terhadap semua aspek ini diperlukan agar pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS dapat terus ditingkatkan dan semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 7(2), 135–142. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/213080-pengaruh-kualitas-pelayanan-bpjs-kesehat.pdf>
- Adawiyah, R., Khasanah, L., Rokhmah, S., & Rizqiyah, C. (2023). Analisa penerimaan pengguna sistem manajemen puskesmas di kabupaten cirebon tahun 2022. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 11(2). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i2.560>
- Ahmadpour, M., Rezapour, R., Sarabi Asiabar, A., & Mousavi, S. M. (2023). Responsiveness of Primary Health Care Services in Urmia, Iran. *International Journal of Health Policy and Management*, 12(4), 376–382. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2023.08>  
(PDF via ResearchGate)
- Arman, A., Jufra, J., Somayasa, W., Budiman, H., & Muhtar, N. (2024). Sistem antrian untuk menganalisis pengoptimalan pelayanan pengambilan obat di puskesmas banabungi kecamatan pasarwajo kabupaten buton. *JMKS*, 3(3), 471-477. <https://doi.org/10.33772/jmks.v3i3.68>
- Hehanussa, S., Irawadi, E., & Astuti, W. (2022). Penerapan metode rad dan algoritma fifo pada aplikasi antrian pasien puskesmas. *Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam*, 3(2), 134-140. <https://doi.org/10.33096/busiti.v3i2.1189>
- Hidayat, A., Lubis, Z., & Saragih, L. (2025). Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisa di RS Haji Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Kesehatan*, 13(1), 22–31. Retrieved from <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/IJD/article/download/12916/pdf>
- Holqiah, H., Isabella, I., & Febriyanti, D. (2022). Responsivitas pelayanan terhadap pasien lansia di puskesmas gandus kota palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 12(1), 52-66. <https://doi.org/10.33592/jiia.v12i1.2832>
- Ibrahim, N., Yusuf, Z., & Monoarfa, R. (2023). Gambaran pengetahuan, sikap, dan praktik tenaga kesehatan dalam manajemen pra bencana. *Indonesian Red Crescent Humanitarian Journal*, 2(2), 68-73. <https://doi.org/10.56744/irchum.v2i2.37>
- Ido, P. H. (2020). *Penelitian Media Kualitatif* (1 ed.). (N. Shara, Ed.) Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Imanuddin, B., Normaningrum, D., & Takismen, T. (2021). Literature review hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(1), 20-32. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i1.1429>
- Islam, S., Muhamad, N., & Leong, V. (2021). Healthcare quality for muslims: tccm and tsr frameworks analyses. *Journal of Islamic Marketing*, 14(3), 775-798. <https://doi.org/10.1108/jima-11-2020-0352>
- Najar, A., Nejatadegan, Z., Pourtaleb, A., Kaffashi, S., Vejdani, M., Molavi-Taleghani, Y., ... & Ebrahimipour, H. (2014). The quality assessment of family physician service in rural regions,

- northeast of iran in 2012. *International Journal of Health Policy and Management*, 2(3), 137-142. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.35>
- Nikoloski, Z., Alghaith, T., Herbst, C., Hamza, M., AlSaffer, Q., Alluhidan, M., ... & Alazemi, N. (2022). Responsiveness of the healthcare system in the kingdom of saudi arabia: evidence from a nationally representative survey. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08779-5>
- Ningrum, D. and Oktariyanda, T. (2023). Kualitas pelayanan publik pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di puskesmas kepadangan kabupaten sidoarjo. *Publika*, 1809-1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>
- Oktoriani, E. (2023). Pengaruh citra rumah sakit, kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien bpjs rawat inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 11(1). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyunto, F. (2022). Pengaruh durasi waktu pendaftaran terhadap kepuasan pasien antara pendaftaran online dan offline. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 93-101. <https://doi.org/10.25047/jkes.v10i2.322>
- Purwaningsih, H., Hemang, V., Zaidan, M., Herianto, H., Ramla, R., Safrin, S., ... & Vandela, Z. (2024). Analisis administrasi dan manajemen di puskesmas sempaja kota samarinda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 1134-1139. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2604>
- Puspitasari, A., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien bpjs berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap rsud ratu zalecha martapura. *Dunia Keperawatan Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Putri, R., Kartika, D., Noviyani, D., & Lubis, V. (2023). Education and training dan kegagalan penerapan sistem informasi manajemen puskesmas di kabupaten sarolangun. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 367. <https://doi.org/10.33757/jik.v7i2.953>
- Rahmiyati, A. and Malik, R. (2017). Analisis kebutuhan pelatihan teknis kepala puskesmas di dinas kesehatan kabupaten bandung barat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 6(04), 180-192. <https://doi.org/10.33221/jikm.v6i04.26>
- Rezaei, S., Matin, B., Moradi, K., Bijan, B., Fallahi, M., Shokati, B., ... & Saeidi, H. (2016). Measurement of quality of educational hospital services by the servqual model: the iranian patients' perspective. *Electronic Physician*, 8(3), 2101-2106. <https://doi.org/10.19082/2101>
- Rudi, N., K, R., & Wijaya, I. (2024). Persepsi peserta bpjs terhadap manajemen complain petugas humas dalam penanganan keluhan di upt rsud lanto dg. pasewang. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(1), 58-68. <https://doi.org/10.47650/jpp.v7i1.1173>
- Rupu, A., & Isa, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS di Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(1), 45-53. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/...>
- Sembinging, D., Nurwahyuni, A., & Sulistiadi, W. (2020). Analysis study of the comparative quality of patient services before and during covid-19 pandemic in outpatient installation of siloam hospital tb simatupang., 23-28. <https://doi.org/10.26911/the7thicph-fp.04.04>
- Simarmata, J., Sunoto, A., & Hendrawan, H. (2020). Perancangan aplikasi antrian pada puskesmas paal lima kota jambi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 14(1), 14-23. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2020.14.1.712>
- Syakurah, R. (2023). Gambaran manajemen pelatihan personal capacity building pada petugas pelayanan di rsud bangka tengah. *J-Dinamika Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8(1), 133-140. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v8i1.3534>
- Tarigan, S. and Maksum, T. (2022). Pemanfaatan layanan sistem informasi e-puskesmas dengan menggunakan metode pieces. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(1), 29-36. <https://doi.org/10.37311/jhsj.v4i1.13446>
- Timilsina, B., Karki, P., & Shrestha, B. (2023). Measuring Responsiveness in Primary Health Care Services in Bharatpur, Nepal. *BMJ Public Health*, 2(1), e000546. <https://bmjpublichealth.bmj.com/content/2/1/e000546>

- Tridiyawati, F. and Prahasta, D. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144-150. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>
- Wardhana, E. and Badriyah, N. (2023). Patient perceptions of service quality in the dental polyclinic of sunan kalijaga regional general hospital demak: a study on bpjs and non-bpjs patients. *Indonesian Journal of Dentistry*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.26714/ijd.v3i2.12916>
- Wulandari, R., Ridho, I., Supriyanto, S., Qomaruddin, M., Damayanti, N., Laksono, A., ... & Rassa, A. (2019). Pengaruh pelaksanaan akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), 228. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195>