

ANALISIS PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TANJUNG KOTA SUNGAI PENUH

Aditya Pradana^{1*}, Rapael Ginting¹, Hartono¹, Liani Setyarsih²

¹ Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Adiwangsa Jambi

² Prodi S1 Gizi, Universitas Adiwangsa Jambi

*Corresponding author: ns.aditya93@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerapan layanan BPJS tidak lepas dari kendala dan masalah yang muncul di tengah pelayanan fasilitas kesehatan seperti waktu tunggu lama, prosedur administrasi rumit, dan hambatan jaringan saat entri data *P-Care*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada 3 petugas Puskesmas dan 10 responden pengguna BPJS yang dipilih secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh petugas menilai lambatnya aplikasi BPJS sebagai hambatan utama, meskipun sebagian besar tetap menganggap aplikasi tersebut mudah digunakan dan merasa puas terhadap penggunaannya, dengan kebutuhan tambahan berupa fitur cek riwayat pasien. Sementara itu, pada responden yang didominasi perempuan dan berpendidikan dasar, persepsi terhadap layanan cenderung berada pada kategori “cukup”, dengan aspek waktu pelayanan dan penanganan pengaduan masih dinilai kurang optimal sehingga perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan: Disimpulkan bahwa aplikasi BPJS sudah baik dari sisi desain namun gagal dari sisi efisiensi performa, sedangkan pelayanan Puskesmas dinilai “Cukup” hingga “Baik” dengan titik lemah pada kepastian waktu dan administrasi

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF HEALTH SERVICES BY BPJS HEALTH PARTICIPANTS AT TANJUNG PUBLIC HEALTH CENTER, SUNGAI PENUH CITY

ABSTRACT

Background: The implementation of BPJS Health services is not free from challenges and issues encountered in healthcare facilities, such as long waiting times, complicated administrative procedures, and network constraints during *P-Care* data entry. This study aims to analyze the utilization of health services by BPJS Health participants at Tanjung Public Health Center in Sungai Penuh City.

Methods: This study employed a descriptive qualitative method with a case study approach involving 3 health center staff and 10 BPJS user respondents selected through *purposive sampling*. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires.

Results: The study results indicate that all staff identified the slow performance of the BPJS application as the main barrier, although most still perceived the application as easy to use and expressed satisfaction with its utilization, with an additional need for a patient history check feature. Meanwhile, among respondents who were predominantly female and had a primary school education, perceptions of the service tended to fall into the “adequate” category, with aspects of service time and complaint handling still considered suboptimal, indicating the need for improvements to enhance overall service quality.

Conclusion: It can be concluded that the BPJS application is adequate in terms of design but lacks efficiency in performance, while the services at the Public Health Center are perceived as “fair” to “good,” with weaknesses in timeliness and administrative processes.

Keywords: BPJS Health, Health service utilization, Public Health Center

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia. Dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan zaman, semakin banyak ragam jenis penyakit yang diderita manusia, hal ini juga menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai macam program jaminan kesehatan seperti asuransi sosial, jaminan kesehatan masyarakat miskin dan program pemerintah lainnya serta jaminan kesehatan yang disediakan oleh pihak swasta.¹

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi salah satu program pemerintah yang diselenggarakan secara nasional bertujuan memberikan pemeliharaan dan perlindungan jaminan kesehatan bagi seluruh peserta dan anggota keluarganya. Program JKN diintegrasikan dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dan didirikan berdasarkan prinsip nirlaba serta gotong royong. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik dibentuk untuk mewujudkan program BPJS bagi seluruh rakyat Indonesia.

Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta JKN, pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS Kesehatan juga mengalami perkembangan yang signifikan. Hingga tahun 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai lebih dari 273 juta jiwa atau sekitar 96,8% dari total penduduk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat Indonesia telah terdaftar dalam sistem jaminan kesehatan nasional.²

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi individu maupun sistem pelayanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti umur, pendidikan, pengetahuan, persepsi terhadap pelayanan, aksesibilitas, serta sikap terhadap tenaga

kesehatan memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.³ Selain itu, faktor ekonomi, dukungan keluarga, serta informasi yang diterima juga turut mempengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan layanan kesehatan.⁴ Bahkan, karakteristik individu seperti pekerjaan dan jarak tempuh ke fasilitas kesehatan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi pemanfaatan layanan.⁵

Penerapan layanan BPJS tidak terlepas dari berbagai kendala dalam pelayanan kesehatan. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan, yang bahkan dapat melebihi standar pelayanan akibat tingginya jumlah pasien dan keterbatasan sumber daya manusia.⁶ Selain itu, masih terdapat persepsi diskriminasi dimana pasien BPJS cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih lambat dan kurang diprioritaskan dibandingkan pasien umum.⁷ Keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana di Puskesmas juga menjadi faktor yang menyebabkan penumpukan pasien dan menurunnya kualitas pelayanan. Di sisi lain, kurangnya tenaga medis turut memperlambat proses pelayanan serta mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.⁸

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan terhadap penerapan pelayanan BPJS di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh. Beberapa pasien yang berkunjung ke Puskesmas sebenarnya berstatus sebagai peserta BPJS Kesehatan, namun mereka memilih untuk tidak menggunakan hak kepesertaannya saat berobat. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan secara langsung kepada petugas puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh, didapatkan data terkait kendala berupa entri data yang disebabkan karena jaringan internet kurang bagus sekitar 60%, data pasien yang berobat ke puskesmas tidak membawa kartu kepesertaan untuk antrian online sekitar 50%, serta kurangnya

pengetahuan masyarakat tentang pentingnya memanfaatkan fasilitas BPJS sekitar 60%.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian untuk menganalisis pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh Tahun 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan melakukan analisis fakta dan data, dengan menggunakan rumus persentase sehingga terjadi proses kuantifikasi dalam mentabulasikan data ke dalam bentuk tabel. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh dengan jumlah populasi sebanyak 76 petugas puskesmas dan 2240 penduduk. Jumlah sampel terdiri dari 10 sampel pengguna BPJS khususnya pasien yang berobat ke puskesmas Tanjung dan 3 sampel petugas Puskesmas yang terdiri dari petugas input data *P-care*, pemegang kebijakan dari unit tata usaha dan Kepala Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh, sehingga total sampel adalah sebanyak 13 sampel. Sampel tersebut diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti memilih sampel berdasarkan pertimbangan subjektif dan tujuan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang karakteristik responden, pengetahuan responden tentang pemanfaatan fasilitas BPJS di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan permasalahan sesuai dengan teori yang digunakan dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan Pendidikan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Responden	Karakteristik	f	%
Petugas Puskesmas	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	1	33,4
	Perempuan	2	66,6
Masyarakat Pengguna BPJS	Pendidikan		
	SMA	-	-
	Diploma	-	-
	Sarjana (S1)	2	66,6
	Profesi	1	33,4
	Sarjana (S2)	-	-
	Total	3	
	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	3	30
	Perempuan	7	70
	Pendidikan		
	SD	5	50
	SMP	1	10
	SMA	3	30
	Sarjana (S1)	1	10
	Total	10	

Studi pada Petugas BPJS

a. Pengalaman Penggunaan Aplikasi BPJS

Tabel 2. Frekuensi menggunakan aplikasi BPJS

1-2 Kali	3-5 Kali	> 5 Kali
0	3	0

Berdasarkan Tabel 2, frekuensi penggunaan aplikasi BPJS oleh responden menunjukkan bahwa dari total **3 responden**, seluruhnya berada pada kategori **3-5 kali penggunaan (3 orang)**, sedangkan tidak ada responden yang berada pada kategori **1-2 kali maupun >5 kali penggunaan**. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh responden memiliki tingkat pemanfaatan aplikasi yang berada pada kategori **sedang**, tanpa adanya variasi perilaku penggunaan yang lebih rendah maupun lebih tinggi.

Tabel 3. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Mudah	Sulit	Biasa
2	0	1

Berdasarkan Tabel 3, persepsi kemudahan penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa dari **3 responden**, sebanyak **2 orang menyatakan “mudah”** dan **1 orang menyatakan “biasa”**, sementara tidak ada responden yang merasa kesulitan. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum aplikasi BPJS dinilai **cukup mudah untuk digunakan**, meskipun belum seluruhnya memberikan pengalaman yang sangat sederhana bagi semua pengguna.

Jika dianalisis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use (kemudahan penggunaan)* merupakan faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi. Studi tahun 2023 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap dan niat pengguna dalam memanfaatkan suatu sistem digital.⁹

Tabel 4. Analisis Hambatan Penggunaan Sistem

Lambat	Error	Tidak Friendly	Lain-lain
3	0	0	0

Hasil penelitian pada tabel 4 menyimpulkan bahwa aplikasi BPJS telah mencapai keberhasilan dari sisi visual dan fungsional, namun belum optimal dari sisi efisiensi performa. Hambatan tunggal berupa kelambatan respons sistem menjadi penghalang utama bagi pengguna untuk merasakan manfaat digitalisasi secara penuh. Oleh karena itu, prioritas pengembangan ke depan harus difokuskan pada optimasi dan kecepatan akses data untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Kebutuhan dan Saran

Tabel 5. Fitur yang dibutuhkan dalam aplikasi BPJS

Pendaftaran Pasien Online	Cek Riwayat Pasien	Pengajuan Klaim	Lain-lain
0	3	0	0

Hasil penelitian tabel 5 menyimpulkan bahwa arah pengembangan

aplikasi BPJS di masa depan harus lebih menitikberatkan pada personalisasi data. Kebutuhan informan sangat jelas: mereka menginginkan aplikasi yang mampu menyajikan data historis medis secara akurat dan mudah diakses.

Ketertarikan mutlak pada fitur riwayat pasien menandakan bahwa bagi informan, aplikasi BPJS bukan sekadar alat untuk melakukan pendaftaran atau klaim, melainkan sebuah arsip kesehatan digital. Secara kualitatif, informan merasa perlu untuk memantau rekam medis mereka secara mandiri guna memastikan kesinambungan pengobatan yang mereka jalani. Hal ini mencerminkan tingginya kesadaran informan akan pentingnya data medis pribadi.¹⁰

c. Kepuasan

Tabel 6. Tingkat kepuasan dengan aplikasi BPJS

Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
2	1	0	0

Penelitian ini mengawali penggalian data dengan melihat persepsi awal pengguna terhadap aplikasi BPJS. Berdasarkan data yang dihimpun, terlihat adanya kecenderungan positif di mana seluruh responden (3 orang) menyatakan tingkat kepuasan yang baik. Secara spesifik, mayoritas responden berada pada kategori 'Sangat Puas' (2 orang), sementara satu lainnya berada pada kategori 'Puas'. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahap awal ini, fitur-fitur yang disediakan aplikasi BPJS telah memenuhi ekspektasi dasar pengguna, sehingga tidak ditemukan adanya ungkapan ketidakpuasan sama sekali.

Meskipun secara kuantitatif jumlah responden terbatas, data ini memberikan indikasi penting mengenai penerimaan teknologi oleh pengguna. Pilihan responden yang terpusat pada kategori 'Sangat Puas' dan 'Puas' mengisyaratkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi BPJS berjalan dengan lancar tanpa hambatan berarti.¹¹

Jumlah responden yang sangat kecil ($n=3$) membuat hasil ini **bersifat sangat terbatas dan tidak dapat digeneralisasikan**. Data ini lebih tepat dianggap sebagai gambaran awal (*preliminary insight*) daripada kesimpulan yang mewakili populasi luas. Dalam metodologi penelitian, ukuran sampel yang kecil berpotensi menimbulkan bias dan belum mencerminkan variasi persepsi pengguna secara menyeluruh.¹²

Studi pada Pengguna BPJS

Tabel 7. Hasil Penelitian pada Sampel Pengguna BPJS

No	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana kemudahan persyaratan pelayanan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh?				
	0	3	3	3	1
2	Bagaimana kemudahan tata cara pelayanan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh?				
	0	3	2	4	1
3	Apakah waktu pelayanan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh sesuai ketentuan?				
	0	3	6	1	0
4	Apakah sudah sesuai biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan?				
	0	2	6	2	0
5	Apakah pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai yang ditetapkan?				
	0	2	3	5	0
6	Apakah keahlian dan keterampilan petugas pelayanan sudah memuaskan?				
	0	0	5	5	0
7	Bagaimanakah cara berbicara dan sikap petugas pelayanan?				
	0	2	4	4	0
8	Bagaimanakah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut?				
	0	0	7	2	1
9	Apakah kelengkapan yang dibutuhkan yang digunakan di di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh sudah memuaskan?				
	0	2	5	2	1
ΣF	0	17	41	28	4

Dominasi jawaban "Cukup" (41 respon) menunjukkan adanya fenomena "stagnasi kepuasan" atau "kepuasan yang pasif" di kalangan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung. Ini berarti bahwa pasien menerima layanan karena kebutuhan

mendesak, namun tidak merasa puas atau tidak puas secara aktif. Dominasi jawaban "Cukup"

Kecenderungan memilih kategori "cukup" dapat juga dikaitkan dengan karakteristik responden yaitu **50% responden memiliki tingkat Pendidikan SD**. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat pemahaman dan ekspektasi terhadap layanan. Responden dengan pendidikan dasar umumnya memiliki keterbatasan dalam mengakses, memahami, serta mengevaluasi standar pelayanan secara lebih kritis. Akibatnya, mereka cenderung memberikan penilaian yang moderat (tidak terlalu rendah, tetapi juga tidak tinggi), karena menganggap pelayanan yang diterima sudah "memadai" sesuai dengan pemahaman mereka.

Kategori "Cukup" dapat diartikan sebagai "suara abu-abu" atau "kesan netral" yang tidak menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan yang kuat. Ini menunjukkan bahwa pasien tidak memiliki pengalaman yang kuat atau tidak memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan Puskesmas Tanjung.

Adanya respon "Tidak Baik" pada beberapa indikator, seperti waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, menunjukkan adanya celah (gap) antara prosedur formal dengan realitas lapangan. Ini menunjukkan bahwa ada masalah yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Kota Sungai Penuh secara umum sudah berjalan cukup baik. Dari sisi petugas, aplikasi BPJS dinilai mudah digunakan dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi, namun masih menghadapi kendala utama berupa

lambatnya respons sistem yang menghambat efisiensi pelayanan. Sementara itu, dari sisi responden, kualitas pelayanan Puskesmas dipersepsikan berada pada kategori “cukup” hingga “baik”, dengan keunggulan pada kompetensi dan sikap petugas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mirwana LJ. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros. Universitas Hasanudin; 2020.
2. Silvira Anggraini Putri, Alkafi, Dian Paramitha Asyari. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025. Gudang J Ilmu Kesehat. 2026;4(1):121–8.
3. Sonia P, Aina Cici Ramadhani, Fitriani Pramita Gurning, Syah Putra. Analisa Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS di Puskesmas: kajian literature. Naut Ilm Multidisiplin. 2022;1(5):260–7.
4. Banowati L, Nurhasan HD. Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Heal Care J Kesehat. 2024;13(1):59–73.
5. Londo JP, Tucunan AAT, Maramis FRR. Hubungan antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat. Kesmas. 2017;6(3):1–7.
6. Larasati D, Nurmawaty D. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan Di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021. J Kesehat dan Kedokt. 2022;1(3):1–11.
7. Lumenta AVF, Sondakh J, Muaja HS. Diskriminasi Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS dan Non BPJS Di Rumah Sakit Swasta Serta Konsekuensi Hukumnya. J Fak Huk Unsrat. 2026;15(2):1–14.
8. Febianyah M, Putra R, Alamasyah. Kualitas Pelayanan Program BPJS Kesehatan pada Puskesmas Boom Baru Kota Palembang. J Gov Insight. 2024;1(1):1–7.
9. Nugroho A, Apidana YH. Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Aplikasi E-Learning. J Digit Bus Manag. 2023;2(2):64–72. doi:10.32639/jdbm.v2i2.397
10. Lazar J, Feng J, Hochheiser H. Research Methods in Human-Computer Interaction. Cambridge: Morgan Kaufmann; 2017.
11. Creswell JW, Poth CN. Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. Thousand Oaks: SAGE Publications; 2018.
12. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2019.