LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 1 Issue 1, June 2024

ISSN 3062-9845 (Online) | DOI: https://doi.org/10.25134/jise.v1i2.xx
Available Online at https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Analisis Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan dan Perbandingannya dengan Asuransi Swasta di Kabupaten Kuningan

Isnaeni Ayuningtias[1], Iyan Pebriyana[2], Maedina[3], Muhammad Choerul Ridwan[4], Nabila Safitri[5]*

[1]Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Abstrak

Kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk layanan yang disediakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan hadir sebagai instrumen negara dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BPJS Kesehatan serta membandingkannya dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan swasta di Kabupaten Kuningan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran (*mixed method*) dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 23 responden pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan berada pada kategori cukup, dengan aspek kenyamanan fasilitas dan akses layanan memperoleh penilaian relatif baik, sementara aspek sikap dan responsivitas tenaga medis masih perlu ditingkatkan. Dibandingkan dengan asuransi kesehatan swasta, BPJS Kesehatan unggul dari sisi keterjangkauan biaya dan cakupan layanan, sedangkan asuransi swasta lebih unggul dalam kecepatan dan fleksibilitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya pada aspek sumber daya manusia dan efisiensi sistem pelayanan, perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna; BPJS Kesehatan; Asuransi Swasta; Pelayanan Kesehatan.

Abstract

User satisfaction with health services is an important indicator in assessing the quality of public service delivery, including services provided by the Social Security Administering Agency for Health (BPJS Kesehatan). BPJS Kesehatan serves as a state instrument to ensure public access to health services; however, in practice, various issues still affect the level of user satisfaction. This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction with BPJS Kesehatan and to compare it with the satisfaction of users of private health insurance in Kuningan Regency. The research employed a mixed-method approach combining quantitative and qualitative methods. Data were collected through questionnaires distributed to 23 respondents who are BPJS Kesehatan users in Kuningan Regency and were analyzed descriptively. The results indicate that the level of satisfaction among BPJS Kesehatan users is categorized as moderate, with facility comfort and service accessibility receiving relatively positive evaluations, while aspects related to the attitude and responsiveness of medical personnel still require improvement. Compared to private health insurance, BPJS Kesehatan is superior in terms of affordability and service coverage, whereas private insurance excels in service speed and flexibility. Therefore, continuous improvements in the quality of BPJS Kesehatan services, particularly in human resources and service system efficiency, are necessary to enhance public satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction; BPJS Kesehatan; Private Insurance; Health Services.*

*Corresponding Author: 2023061011o@uniku.ac.id.

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

Pendahuluan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga negara yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional sebagai upaya menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan kesehatan. Kehadiran BPJS Kesehatan menjadi bagian penting dari sistem perlindungan sosial di Indonesia, khususnya dalam mewujudkan akses pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh layanan kesehatan yang layak tanpa terkendala faktor ekonomi.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Sejumlah permasalahan seperti panjangnya waktu tunggu pelayanan, keterbatasan fasilitas kesehatan, serta kualitas pelayanan tenaga medis kerap menjadi keluhan utama masyarakat. Kondisi ini berimplikasi pada tingkat kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepercayaan publik terhadap sistem jaminan kesehatan nasional.

Kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, kemudahan prosedur administrasi, serta aksesibilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna BPJS Kesehatan menjadi penting sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Di sisi lain, perkembangan asuransi kesehatan swasta di Indonesia turut memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Asuransi swasta umumnya menawarkan keunggulan berupa fleksibilitas pelayanan, waktu tunggu yang relatif lebih singkat, serta fasilitas yang lebih eksklusif. Perbedaan karakteristik antara BPJS Kesehatan dan asuransi swasta tersebut memunculkan pilihan yang beragam bagi masyarakat, sekaligus menjadi dasar perbandingan dalam menilai tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BPJS Kesehatan serta membandingkannya dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan swasta di Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dan penyelenggara layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pengguna asuransi kesehatan swasta?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed method) dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 23 responden pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan menggunakan Google Form. Data kualitatif digunakan untuk memperkuat analisis terhadap hasil kuantitatif. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan BPJS Kesehatan.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 23 orang, dengan komposisi 16 perempuan (69,6%) dan 7 laki-laki (30,4%). Seluruh responden merupakan pengguna aktif BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan.

Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan

Hasil pengolahan data kuesioner mengenai tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan

Indikator Pelayanan	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)
Responsivitas petugas	65,2	30,4	4,3
Sikap ramah tenaga medis	39,1	56,5	4,3
Kenyamanan ruang tunggu	78,3	17,4	4,3
Ketersediaan layanan khusus	47,8	47,8	4,3
Akses layanan kesehatan	65,2	26,1	8,7

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan masih bervariasi. Indikator kenyamanan ruang tunggu memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan sikap ramah tenaga medis masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan sistem penyelenggaraan layanan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut meliputi kualitas pelayanan tenaga medis, kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan, kemudahan prosedur administrasi, serta aksesibilitas layanan kesehatan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden pada umumnya merasa cukup puas terhadap kenyamanan fasilitas, seperti ruang tunggu dan sarana pendukung lainnya, yang dinilai mampu memberikan kenyamanan selama proses pelayanan kesehatan.

Selain faktor fasilitas, aksesibilitas layanan kesehatan juga menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Kemudahan akses terhadap fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan serta jangkauan layanan yang luas dinilai memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan dasar. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan telah berperan dalam menyediakan layanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek kualitas sumber daya manusia, khususnya sikap dan responsivitas tenaga medis, masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Sebagian responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya responsif dan ramah, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa kepuasan pengguna BPJS Kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan akses layanan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tenaga medis menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan.

Perbandingan Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan dan Asuransi Kesehatan Swasta di Kabupaten Kuningan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna BPJS Kesehatan dan pengguna asuransi kesehatan swasta di Kabupaten Kuningan. BPJS Kesehatan dinilai memiliki keunggulan utama dari sisi keterjangkauan biaya dan cakupan layanan yang luas, sehingga mampu memberikan akses layanan kesehatan bagi masyarakat secara lebih merata. Keunggulan ini menjadikan BPJS Kesehatan sebagai pilihan utama masyarakat, khususnya bagi kelompok dengan keterbatasan ekonomi.

Di sisi lain, asuransi kesehatan swasta dinilai lebih unggul dalam hal kualitas pelayanan, kecepatan akses layanan, serta fleksibilitas sistem pelayanan. Pengguna asuransi swasta umumnya merasakan proses administrasi yang lebih sederhana, waktu tunggu yang lebih singkat, serta pelayanan yang lebih personal. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna asuransi swasta yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna BPJS Kesehatan, terutama dari aspek kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

Perbedaan tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan swasta memiliki karakteristik dan segmentasi pengguna yang berbeda. BPJS Kesehatan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat atas layanan kesehatan secara universal, sedangkan asuransi swasta lebih berfokus pada kualitas dan kecepatan pelayanan. Dengan demikian, perbandingan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya pada aspek pelayanan tenaga medis dan efisiensi sistem, menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna tanpa mengurangi prinsip keterjangkauan dan pemerataan layanan kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas pelayanan tenaga medis, kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan, kemudahan prosedur administrasi, serta aksesibilitas layanan kesehatan. BPJS Kesehatan dinilai telah memberikan layanan yang cukup baik terutama dari aspek keterjangkauan biaya dan cakupan layanan yang luas, namun masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek sikap dan responsivitas tenaga medis.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna BPJS Kesehatan dan pengguna asuransi kesehatan swasta. BPJS Kesehatan unggul dalam pemerataan akses dan keterjangkauan biaya, sedangkan asuransi kesehatan swasta lebih unggul dalam kecepatan, fleksibilitas, dan kualitas pelayanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan perlu terus dilakukan tanpa mengesampingkan prinsip pemerataan layanan kesehatan.

Daftar Pustaka

Azwar, Hanifah. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik." *Sosio e-Kons* 11, no. 3 (2020): 259. https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629.

BPJS. "Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan." *Humas Bpjs* 2 (2018): 42–48. https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4.

Dewi, K I L, N N Yulianthini, dan ... "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja." *Bisma: Jurnal* ... 5, no. 2 (2019): 82–92. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMAJM/article/view/22011.

Dewi, Sulistyani. "Perbandingan Premi Asuransi Kesehatan Peserta BPJS Badan Usaha Dengan Asuransi Kesehatan Swasta." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 16, no. 1 (2015): 33.

Gustina, S, H Hasnur, A Abdullah, dan ... "Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta ...." ... *Masyarakat 2022*, 2022, 12–34.

https://conference.upnvj.ac.id/index.php/semnashmkm2020/article/view/2328/0.

Listiyana, Ita, dan Eunike Raffy Rustiana. "Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang." *Unnes Journal Public Health* 3, no. 1 (2014): 1–10.

Pertiwi, Cindy. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Kesehatan." *Journal of Cahaya Mandalika* 2, no. 1 (2020): 72–77.

"Peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan Capai 92, 7% – Pemerintah Kabupaten Kuningan." Diakses 12 April 2024. https://kuningankab.go.id/home/peserta-jkn-kisdi-kabupaten-kuningan-capai-92-7/.

PRUDENTIAL. "Asuransi pada dasarnya merupakan perjanjian antara pihak asuransi sebagai penanggung dan nasabah sebagai tertanggung. Dalam asuransi, penanggung memberikan pertanggungan atau penggantian apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak tertanggung atau barang m," n.d. https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/fungsi-asuransi/.

Septia, Ayu Ningrum. "Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru." *Jom Fisip* 2, no. 2 (2015): 1–13.