

Untuk disebarluaskan segera

SIARAN PERS

Lewat “BPJS Kesehatan Menyapa”, Uji Pengalaman Peserta JKN di Rumah Sakit

Jakarta (28/10/2025) – Ada yang berbeda dengan peringatan Sumpah Pemuda tahun ini di BPJS Kesehatan. Lewat kegiatan BPJS Kesehatan Menyapa, tak kurang dari 126 Kepala Cabang BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia turun langsung ke rumah sakit untuk mengamati dan merasakan sendiri pengalaman sebagai peserta JKN.

Deputi Direksi Bidang Komunikasi Organisasi BPJS Kesehatan, M. Iqbal Anas Ma'ruf menjelaskan bahwa dalam kegiatan tersebut, para Kepala Cabang datang ke fasilitas kesehatan tanpa menggunakan atribut atau identitas resmi organisasi, alias menyerupai peserta JKN yang hendak mengakses layanan kesehatan. Menurutnya, real experience ini penting untuk meningkatkan kepekaan pemimpin BPJS Kesehatan terhadap realita di lapangan.

“Untuk lokasinya, kami menyasar rumah sakit yang banyak dikunjungi peserta JKN di masing-masing daerah. Banyak hal-hal yang seringkali tidak terekam dalam laporan formal. Demikian halnya jika kami melakukan pemantauan dengan mengenakan atribut resmi BPJS Kesehatan. Harapannya lewat kegiatan ini, kami bisa memperoleh potret sejujur-jujurnya mengenai situasi pelayanan JKN di lapangan,” terang Iqbal, Selasa (28/10).

Dalam kegiatan tersebut, Kepala Cabang bisa berperan sebagai pengamat biasa atau keluarga peserta, dan melakukan observasi di area pelayanan rumah sakit yang padat pengunjung. Misalnya, di loket pendaftaran, ruang tunggu, IGD, apotek, dan ruang rawat. Para Kepala Cabang juga diinstruksikan untuk tidak memperkenalkan diri maupun jabatannya saat berinteraksi dengan sekitarnya selama menjalani kegiatan BPJS Kesehatan Menyapa.

“Identitas Kepala Cabang tersebut baru bisa diungkap jika kunjungannya sudah selesai. Ini adalah wujud komitmen kami supaya hasil pengamatan tersebut bisa berjalan senatural dan seobjektif mungkin, tanpa mengganggu layanan di fasilitas kesehatan,” tegas Iqbal.

Menurut Iqbal, pengalaman langsung yang diperoleh Kepala Cabang di rumah sakit diharapkan mampu menghasilkan refleksi maupun rekomendasi perbaikan untuk menyempurnakan kualitas layanan bagi peserta JKN di masa mendatang. Ia juga menambahkan, mutu pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan teknis, melainkan juga dari kualitas komunikasi yang diterima peserta JKN, khususnya saat mereka sedang berobat di fasilitas kesehatan.

“Ketika sedang sakit dan berobat di fasilitas kesehatan, yang diharapkan peserta bukan cuma pelayanan yang cepat, namun juga komunikasi yang baik dan perlakuan penuh empati. Kami optimis, berbagai tantangan maupun peluang yang kami temukan melalui kegiatan BPJS Kesehatan Menyapa ini, bisa menjadi bahan evaluasi yang baik demi mengoptimalkan mutu layanan bagi peserta JKN di fasilitas kesehatan,” kata Iqbal.
