LITERATUR REVIEW: KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT

Siti Haniawati¹, Najah Syamiyah¹

³Universitas Banten Jaya, Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: sitihaniawati162@gmail.com, najahsyamiyah@unbaja.ac.id

ABSTRACT

Service quality has a very important role in customer satisfaction. Customers will be satisfied if they get the best quality service. Good service quality will be able to create satisfaction for its customers. In BPJS health services, the satisfaction level of BPJS participants is important. As a company engaged in services, service satisfaction needs to be taken into account to improve service quality and satisfaction for BPJS health participants. Writing this Literature Review aims to determine the effect of health service quality on patient satisfaction of BPJS participants. This study uses the Literature Review method by taking data sources from an electronic database, namely Google Scholar. Articles published from 2016-2020. After being selected and identified according to the inclusion criteria, there are 3 articles that will be reviewed. Results: There are 3 articles that have a significant effect on patient satisfaction on the quality of BPJS health services.

Keywords : *Service Quality, Participant Satisfaction, BPJS Health*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Dalam pelayanan BPJS Kesehatan tingkat kepuasan peserta BPJS merupakan hal yang penting. Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kepuasan pelayanan perlu diperhitungkan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan bagi peserta BPJS kesehatan. Tujuannya yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Penelitian ini menggunakan metode Literature Review dengan mengambil sumber data dari database elektronik yaitu Google Scholar, Artikel dan jurnal penelitian sebelumnya yang diterbitkan pada Tahun 2016- 2021. Setelah dilakukan seleksi dan diidentifikasi sesuai dengan kriteria inklusi, terdapat 3 artikel yang akan di review. Hasil: ada 3 Artikel yang berpengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan

***Corresponding Author:** najahsyamiyah@unbaja.ac.id

INTRODUCTION

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus

dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di tingkat desa adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) kemudian ditingkat Kecamatan di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (dalam(M. Dewi, 2016).

Arief (dalam (Nasir, et, 2023) mendefinisikan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan.Puas tidaknya konsumen ditandai dengan perasaan senang atau perasaan kecewa dari konsumen yang timbul setelah membandingkana kinerja tersebut sesuai atau tidak dengana harapannya kotler (2000;42) (dalam(Caesaron, 2015)

Pelayanan kesehatan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu unit kerja pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di tingkat desa adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) kemudian ditingkat Kecamatan di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia, maka kualitas pelayanan kesehatan harus sangat diperhatikan oleh pihak-pihak penyedia layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang paling penting dan mendasar bagi setiap orang, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan harus sangat diperhatikan oleh pemerintah dan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pengguna layanan kesehatan baik perorangan maupun masyarakat dapat dilihat dari tanggapan terhadap harapan sebelum dan sesudah menerima pelayanan kesehatan. Jika kinerja lebih baik dari harapan maka pengguna layanan akan merasa puas. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (Abidin, 2016b)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan harga terjangkau dan *coverage* yang cakupannya lebih luas oleh seluruh masyarakat. Pelayanan BPJS memfokuskan dipelayanan tingkat pertamafasilitas kesehatan primer seperti puskesmas, untuk itu fasilitas ini harus dijaga, mengingat efek implementasinya JKN kedepannya akan mengakibatkan naiknya permintaan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan ((Abidin, 2016a).

Kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhandan harapan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan menekankan peran layanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik dari setiap aspek yang ada mulai dari produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan agar dapat memenuhi keinginan dan ekspektasi konsumen Tjiptono (dalam(Abidin, 2016a) . Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya Rosyidi, dkk, 2020 dalam lisneni 2020. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakain. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasika baik dan memuaskan demikian pula sebaliknya Abidin dalam (L. Dewi, 2021).

Menurut Rasheed dan Amina dalam (L. Dewi, 2021) mengemukakan bahwa kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien. Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mahmudin, 2022) terdapat pengaruh yang signifikan secara

parsial yang terdiri dari variabel reability (keandalan), empathy (empati) dan assurance (jaminan) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan, sedangkan variabel tangible (tampilan fisik) dan responsiveness (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dirasakan oleh konsumen setelah konsumen mendapatkan pelayanan yang diinginkannya.

METHOD

Jenis penelitian ini adalah *literatur review* yang dilakukan melalui penelusuran artikel penelitian yang sudah terpublikasi. Sumber data yang digunakan adalah dari Google Scholar, artikel dan jurnal penelitian sebelumnya antara tahun 2016-2021. Data Collection atau pengumpulan data adalah tahap di mana data-data untuk penelitian dikumpulkan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

- a) Data Primer. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan melalui survei, wawancara, observasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan. Pada penelitian ini data primer yang diambil adalah jurnal-jurnal yang berasal dari <http://garuda.ristekdikti.go.id/> dengan alasan sebagai berikut:
 1. Garuda Ristekdikti memberikan fasilitas yang lengkap.
 2. Data yang ditemukan mudah dicari, karena memiliki range tahun yang dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan peneliti.
 3. Data yang ditampilkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- b) Data Sekunder. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer, apabila pada data primer hanya terdapat abstrak, maka diperlukan data sekunder untuk melengkapi data primer. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan bantuan Google. Pengumpulan data dalam penelitian diperoleh melalui beberapa tahap, meliputi:
 1. Observasi (Pengamatan) Merupakan tahap pengumpulan data melalui pengamatan langsung ke sumber yaitu <http://garuda.ristekdikti.go.id/>.
 2. Studi Pustaka Merupakan tahap untuk melakukan studi pengkajian data terkait dengan Metode SLR pada jurnal yang diperoleh dari <http://garuda.ristekdikti.go.id/>.
 3. Dokumentasi Merupakan tahap di mana data yang telah dikumpulkan disimpan ke dalam perangkat lunak Mendeley

RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil dari seleksi yang dilakukan, didapatkan sebanyak 3 artikel yang dijadikan sebagai literatur review, yang dapat dilihat pada berikut ini :

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
1	Meutia Dewi	menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan sampel 1.197 orang. pasien pada rumah sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur di Peureulak yang menggunakan BPJS	mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur ada yang diterima dan ada yang ditolak. Hasil uji t, variabel bukti fisik t hitung > t tabel (2,439 > 1,990), variabel Kehandalan t hitung > t tabel (2,153 > 1,990), variabel Daya Tanggap t hitung > t tabel (3,438 > 1,990), variabel empaty t hitung > t tabel (2,103>1,984) untuk keempat variabel tersebut hipotesis dapat diterima, sedangkan untuk variabel Jaminan t hitung < t tabel (0,078<1,990) ditolak. Hipotesis kedua yang

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
				<p>menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur dapat diterima dengan hasil uji F, $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,158 > 2,48$).</p>
2	<p>Yesri O.TambahaniJ. A. F. Kalangi Olivia Walangitan</p>	<p>menggunakan analisis regresi sederhana.sampel 80 responden Kabupaten Halmahera Utara</p>	<p>untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kabupaten Halmahera Utara</p>	<p>Hasil penelitiannya terdapat hubungan yang nilai signifikansi, diketahui bahwa besaran nilai antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan peserta (Y) memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh</p>

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
				<p>positif terhadapkepuasanperserta BPJS Kesehatan Kabuapten Halmahera Utara. Dengan demikian pelayananyang disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utarasudah memenuhi kebutuhanpesertasehingga peserta JKN-KIS BPJS Tobelo bisa merasa puas.</p>
3	<p>Ayut Dewantari Putri 1), Dewi Pascarani 2), Kadek Wiwin Dwi Wismayanti</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif. populasi dan Sampel Penelitian Populasi pada penelitian ini adalah Seluruh Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta pasien BPJS di Rumah Sakit Udayana Tingkat II.</p>	<p>Berdasarkan analisis deskripsi variabel Kualitas Pelayanan dari indikator tangible (bukti nyata) secara keseluruhan terbilang sangat baik dilihat dari total mean yang menunjukkan hasil 4,22. epuasan pasien rawat inap peserta BPJS juga dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya: Aspek Kepuasan Secara Keseluruhan menunjukkan 53 responden (53,0%) merasa sangat puas. sedangkan 11 responden (11,0%) merasa tidak puas Aspek Harapan Pelanggan</p>

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
				<p>menunjukkan sebanyak 53 responden (53,0%) sangat setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar telah sesuai dengan yang pasien harapkan, sedangkan 8 responden (8,0%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Aspek Minat Pembelian Ulang menunjukkan sebanyak 56 responden (56,0%) sangat setuju dengan pernyataan bahwa responden berniat kembali ke Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar apabila memerlukan pengobatan dan terdapat 14 responden (14,0%) yang menyatakan tidak berniat kembali melakukan pengobatan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Aspek Kesiediaan Untuk Merekomendasi menunjukkan 53 responden (53,0%) menyatakan sangat</p>

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
				<p>merekomendasikan Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar kepada rekan atau keluarga responden dan terdapat 12 responden (12,0%) yang menyatakan tidak akan merekomendasikan.</p> <p>Kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (bukti nyata), empathy (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (jaminan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari nilai F-hitung (71,379) lebih besar dari Ftabel (2,30), maka variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadapkepuasan pasien</p>

No	Author	Metode	Tujuan	Hasil
				dapat dijelaskan sebesar 78,0% sedangkan sisanya 22,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan muetia dewi Berdasarkan survei yang dilakukan pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur dari 30 pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rahabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur di Peureulak sebanyak 27 pasien berpendapat kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan jasa BPJS, dikarenakan pembatasan sarana prasarana yang diberikan seperti penarikan biaya saat memasuki Instalasi Gawat Darurat, tetapi pasien mengungkapkan dalam pemberian obat pasien sudah merasa puas karena pemberian obat yang diberikan lebih dari kebutuhan atau lebih dari waktu pemberian obat seperti waktu sebelum pasien memakai BPJS. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak di jamin oleh BPJS. Serta masih ditemukan keluhan dimana pengguna BPJS mengeluhkan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat mereka hendak berobat, dimana dulu mereka bisa langsung menuju poli klinik yang mereka tuju tetapi dengan adanya BPJS mereka merasa lebih lama untuk menuju poli atau tempat berobat yang mereka tuju. Selain itu adanya peraturan pembayaran dari pihak BPJS kepada rumah sakit dengan menggunakan metode Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs) yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs). Peraturan ini menetapkan pembayaran oleh BPJS terhadap Rumah Sakit berdasarkan paket jenis penyakit dengan tarif yang ditetapkan. Sehingga sebagian tenaga medis (dokter) menghemat pelaksanaan pemeriksaan kesehatan pasien, dengan harapan paket dari penyakit pasien tidak mencapai target sehingga menghasilkan kelebihan pembayaran dan menjadi pendapatan tambahan. Oleh karena itu Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit

Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur ada yang diterima dan ada yang ditolak. (M. Dewi, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan oleh yesri dkk, mereka ingin mngetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasa peserta BPJS dengan dikumpulkannya 80 responden. Dikabupaten Halmahera utara (kota tobelo) BPJS Kesehatan dinilai kurang maksimal kinerjanya saat memberikan pelayanan. Hal tersebut dikatakan oleh salah satu responden mengenai keluhan selama 35 tahun dan sudah menggunakan askes, saat sakit tidak pernah membeli obat diluar askes dan menggunakan askes waktu itu masih bagus tidak ada kendala akan tetapi setelah menggunakan BPJS dan masuk ke salah satu rumah sakit hanya ruangan yang gratis ditanggung BPJS obat juga kebanyakan obat luar dibandingkan obat BPJS. BPJS harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Karena kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPJS kesehatan cabang ternate kantor Tobelo Kabupaten Halmahera Utara diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabuapten Halmahera Utara. Dengan demikian pelayanan yang disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara sudah memenuhi kebutuhan peserta sehingga peserta JKN-KIS BPJS Tobelo bisa merasa puas. (Kotler & Keller, 2014)

Pada penelitian ke tiga yang dilakukan oleh Ayut Dewantari Putri 1), Dewi Pascarani 2), Kadek Wiwin Dwi Wismayanti 3) terdapat keluhan mengenai pelayanan yang berbeda antara pasien BPJS dengan pasien reguler. Salah satu contohnya adalah pasien peserta BPJS di RSUP (Rumah Sakit Umum Pusat) Sanglah Denpasar yang mengeluhkan lamanya antri di loket BPJS. Rumah Sakit Tingkat II Udayana sebagai instalasi kesehatan Kodam IX/Udayana yang menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi di wilayah Kodam IX/Udayana yang meliputi Bali, NTB dan NTT yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap Personel TNI-AD, PNS dan keluarganya. Rumah Sakit Tingkat II Udayana pada mulanya merupakan rumah sakit yang melayani anggota TNI-AD, PNS dan keluarganya serta masyarakat umum sebagai pengguna minor. Sehingga pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut kurang disoroti oleh masyarakat umum. Namun seiring dengan diterimanya pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana, tentunya berdampak cukup besar terhadap

meningkatnya jumlah pasien yang merupakan masyarakat umum. Sementara itu Rumah Sakit Tingkat II Udayana tidak melakukan pengendalian mutu pelayanan secara rutin, survey kepuasan pasien terakhir dilakukan kurang lebih tiga tahun lalu atau hanya ketika berlangsungnya proses akreditasi. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jumlah pasien peserta BPJS yang berasal dari masyarakat umum lebih besar dibandingkan pasien peserta BPJS yang merupakan PNS. Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS ini diharapkan dapat meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Dengan premi yang dibayarkan atau potongan gaji setiap bulan, peserta BPJS berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu Berdasarkan kuesioner terbuka yang disebarakan ketika penelitian berlangsung, sebagian besar responden merasa cukup terbantu dengan adanya program JKN, karena pelayanan kesehatan jadi mudah dijangkau termasuk dari segi ekonomi. (Putri et al., 2016)

Berdasarkan hasil analisis 3 Artikel yang di review didapatkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS berpengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS. Ketiga jurnal tersebut, Meutia Dewi dkk. dan Yesri O dkk dan Ayut Dewantari Putri dkk, memiliki beberapa kesamaan dalam membahas kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Berikut adalah beberapa kesamaannya:

1. Jurnal sama-sama meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
2. menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data.
3. menggunakan variabel yang mirip untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
4. Kualitas pelayanan kesehatan:
 - a) Tangible: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas.
 - b) Reliability: Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat.
 - c) Responsiveness: Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
 - d) Empathy: Perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien.
 - e) Assurance: Keyakinan dan kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas.

5. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan:
 - a) Kepuasan terhadap proses pelayanan: Kemudahan akses, kelancaran proses pelayanan, dan waktu tunggu.
 - b) Kepuasan terhadap hasil pelayanan: Kualitas layanan kesehatan yang diterima.
 - c) Kepuasan secara keseluruhan: Penilaian menyeluruh terhadap pelayanan BPJS Kesehatan.
6. Memberikan implikasi yang sama, yaitu pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan atau harapan pasien. Pelayanan kesehatan harus mampu memperhatikan dan juga mengedepankan pelayanan kesehatan yang ber empaty artinya sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan dapat tercipta. Semakin handal petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien khususnya pasien rawat inap semakin baik penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Dan diharapkan untuk meningkatkan profesionalitas dan bekerja dengan sepenuh hati, sehingga pasien merasa nyaman dan tidak terjadi kesalahpahaman ketika proses pelayanan berlangsung.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut tjiptono (dalam(Kotler & Keller, 2014) dimensi kualitas pelayanan yang paling sering dijadikan acuan adalah :

1. Kehandalan (*reability*) kemampuan perusahaan untuk memenuhi pelayanannya sesuai dengan dijanjikan secara terpercaya dan tepat akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi dengan jelas.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan sifat dipercaya.

4. Empaty yaitu mudah dalam menjalankan hubungan, komunikasi yang efektif dan pemahaman atas kebutuhan individu pelanggan
5. Bukti fisik meliputi fisik,perlengkapan serta sarana komunikasi.

Indikator Kepuasan Komsumen

Indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menurut Kottler (dalam Najib, 2022), meliputi :

- 1) Re-purchase: datang kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- 2) Menciptakan *word-of-mouth*: dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan citra merek: pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.

Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama: membeli produk lain dari perusahaan yang sama

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis 3 Artikel yang di review didapatkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS berpengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS. Pada artikel pertama menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial dan simultan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur dapat diterima dengan hasil uji t dan uji F. Uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Pada artikel kedua hasil olah data yang sudah dilakukan ditemukan bahwa, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. Dari hasil penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak BPJS Tobelo kepada peserta JKN-KIS memenuhi syarat sesuai harapan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.

Pihak Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan

pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari nilai F-hitung (71,379) lebih besar dari Ftabel (2,30), maka variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap.

Hasil analisis dari 3 literatur review jurnal menemukan hasil yang sejalan, yaitu bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Saran yang dapat diberikan diantaranya berdasarkan hasil literatur review, maka dapat direkomendasikan bahwa untuk memenuhi kepuasan pasien harus dapat memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien sesuai dengan apa yang diinginkan pasien dengan rasa tanggung jawab dan memberikan kenyamanan dan keamanan pada pasien, sehingga Diharapkan untuk rumah sakit agar mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan yang baik bagi pasien sehingga pasien tetap merasa puas datang berkunjung ke rumah sakit dengan cara melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala minimal 1 tahun sekali sehingga dapat mengawasi dan menjaga mutu pelayanan kesehatan.

ACKNOWLEDGMENTS

Ucapan terima kasih disampaikan dan penghargaan yang tinggi kepada Universitas Banten Jaya yang memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

REFERENCES

- Abidin. (2016a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare Effect Of Bpjs Health Service Quality on Patient Satisfaction in Cempae Community Health Center , Parepare City. *Jurnal Mkm*, 12(2), 70–75.
- Abidin, A. (2016b). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 70–75. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922>
- Caesaron, D. (2015). Pendahuluan. *Implementasi Pendekatan DMAIC Untuk Perbaikan Proses Produksi Pipa PVC (Studi Kasus PT. Rusli Vinilon)*, 16, 91 – 96.

- Dewi, L. (2021). Literatur Review: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 13(2). <https://doi.org/10.36729/bi.v13i2.932>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544. <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Kotler & Keller. (2014). *mpioh, +Jurnl+Yesri+124-129*. 2(2).
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Putri, A. D., Pascarani, N. N. D., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter*. <https://www.neliti.com/publications/28629/pengaruh-kualitas-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-peserta-bpjs>