



Kepuasan Pasien BPJS dan Non Bpjs terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas: Tinjauan Literatur

Annisa Septalita ¹, Nisrina Ayu Putri Yona ², Nur Khofifah ^{2*}, Nurul Irba Somadinata ², Oldilia Yolanda ², Oriza Sativa ², Oxy Asfuridah Ansori ², Puja Sinta H Latupono ², Putri Novthalia ²

¹ Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

² Program Profesi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

*Email (Penulis Korespondensi): nurkhofifah160@gmail.com

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapan. Mutu pelayanan puskesmas dinilai penting karena memengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik peserta BPJS maupun non BPJS. Tujuan: Tinjauan literatur ini bertujuan menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di puskesmas serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode Penelitian: Penelitian menggunakan metode literature review dengan pengumpulan data sekunder dari jurnal dan skripsi yang relevan, diperoleh melalui penelusuran Google Scholar menggunakan kata kunci kepuasan, pelayanan kesehatan, BPJS, dan puskesmas. Kesimpulan: Hasil tinjauan menunjukkan bahwa meskipun secara umum kedua kelompok pasien merasa puas, terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan. Pasien non BPJS cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS, terutama pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness. Faktor utama penyebab perbedaan meliputi volume pasien BPJS yang lebih tinggi, waktu tunggu lebih lama, serta prosedur administrasi dan rujukan yang lebih kompleks. Secara keseluruhan, mutu pelayanan puskesmas sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, empati petugas, dan penyediaan fasilitas fisik untuk memastikan kepuasan seluruh pasien dapat terus meningkat sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: BPJS, non BPJS, kepuasan pasien, mutu pelayanan, puskesmas

Abstract. Patient satisfaction is an emotional response that arises after comparing the healthcare services received with expectations. The quality of services at community health centers (puskesmas) is considered important because it influences patient satisfaction, both for BPJS and non-BPJS participants. Objective: This literature review aims to analyze the differences in satisfaction levels between BPJS and non-BPJS patients regarding service quality at puskesmas and the factors influencing them. Methods: The study employed a literature review method using secondary data collected from relevant journals and theses, obtained through Google Scholar searches with the keywords satisfaction, healthcare services, BPJS, and puskesmas. Conclusion: The findings indicate that although both groups of patients are generally satisfied, there are significant differences in satisfaction levels. Non-BPJS patients tend to have higher satisfaction levels compared to BPJS patients, particularly in the dimensions of tangibles, reliability, and responsiveness. The main factors causing these differences include the higher volume of BPJS patients, longer waiting times, and more complex administrative and referral procedures. Overall, the service quality of puskesmas is fairly good; however, improvements are still needed in aspects of service speed, staff empathy, and the provision of physical facilities to ensure patient satisfaction continues to increase in line with community expectations.



1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan suatu respon emosional pasien yang timbul dikarenakan akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan.¹ Menurut Marjati, dkk, (2014) Mutu pelayanan kesehatan adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ditetapkan.² Menurut Dwi Aliyyah A, dkk, (2017) berdasarkan hasil penelitiannya hasil uji dapat diketahui bahwa variabel keandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan.¹

Penelitian Linda Prasetyaning W, dkk, (2018) Kepuasan pasien tertinggi pada variabel kebersihan ruangan klinik diikuti dengan pelayanan dokter, pelayanan petugas klinik, lama waktu pelayanan apotek dan lama waktu registrasi.¹ Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No. 15 Tahun 2014, tentang pedoman standar pelayanan, standar pelayanan prima adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.² Terdapat 5 dimensi karakteristik yang digunakan oleh dalam menganalisis kualitas pelayanan. *Reliability* merupakan kemampuan dari sistem e-puskesmas dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memberikan pelayanan jasanya sesuai dengan tepat waktu. *Responsiveness* merupakan kemampuan para pegawai dalam membantu pasien yang datang dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan menggunakan sistem e-puskesmas. *Assurance* merupakan kemampuan pegawai puskesmas berupa pengetahuan, keterampilan dan kesopanan dalam menumbuhkan rasa percaya pasien kepada puskesmas terhadap jasa yang ditawarkan. *Empathy* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan secara individual, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. *Tangibles* merupakan mulai daya tarik fasilitas fisik (gedung, apotik, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan, sistem keamanan dan material yang digunakan puskesmas (teknologi), serta penampilan pegawai.¹

Puskesmas dalam pemberian pelayanan kesehatan, maka kesan pertama yang dilihat dan dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kesan yang ditampilkan petugas pendaftaran kepada pasien. Pelayanan pendaftaran pasien merupakan pintu gerbang dimulainya pelayanan puskesmas. Dalam penyelenggaraan kesehatan, masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Pasien akan merasa puas atau tidak, tergantung dari mutu pelayanan pendaftaran yang diberikan tanpa membedakan pasien BPJS dan Non BPJS. Menurut undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 4 disebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama akses atas sumber daya di bidang kesehatan.² Berdasarkan hasil penelitian Hafizah F, dkk (2024) terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan kepada pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.³

Penelitian Yanuarti, dkk, (2021) menunjukkan bahwa sebanyak 50% pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Kemudian pada pasien Non-BPJS sebanyak 52,5% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.³ Penelitian lainnya Hafizah F, dkk, (2024) didapatkan bahwa 60% pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan Sumatera Utara, sedangkan dilihat dari di sisi lain pada pasien Non-BPJS sebanyak 80% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Tuntungan Sumatera Utara.³ Lupiyoadi, (2013) berpendapat ada lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa yaitu kesenjangan persepsi manajemen, kesenjangan spesifikasi kualitas, kesenjangan penyampaian jasa, kesenjangan komunikasi pemasaran, kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan.²

Literature review ini dibuat untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga medis di beberapa puskesmas yang terdiri dari pasien BPJS dan Non-BPJS. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Hal inilah yang membuat kepuasan pasien menjadi komponen penting.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *literatur review: narrative review* untuk melakukan pengumpulan data, identifikasi hasil-hasil penelitian yang relevan dari literatur yang sudah ada mengenai kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di puskesmas. Sumber data didapatkan melalui data sekunder berupa jurnal literature review berjumlah 6 jurnal dari rentang waktu 2020-2024. Pengumpulan data melalui penelusuran *Google Scholar* dengan *keywords* kepuasan, pelayanan kesehatan, BPJS, dan puskesmas.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil tinjauan literatur ini didapatkan setelah melakukan penelusuran dan telaah terhadap 6 artikel utama yang membahas kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan di puskesmas, dengan publikasi antara tahun 2015 hingga 2024. Sekitar 80% dari studi yang dianalisis menggunakan desain *cross-sectional*. Berdasarkan hasil dari 6 artikel, tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS di puskesmas bervariasi, dengan rentang kepuasan pada kelompok BPJS antara 50% hingga 84,5%, sedangkan pada kelompok non-BPJS antara 52,5% hingga 80%.

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa pasien non-BPJS cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS, terutama pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan tingkat kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh faktor volume pasien BPJS yang lebih tinggi, waktu tunggu yang lebih lama, serta prosedur administrasi dan rujukan yang lebih kompleks pada pasien BPJS, sementara itu pasien non-BPJS mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan prosedur administrasi yang lebih sederhana.

Enam jurnal utama yang dianalisis dijabarkan dalam bentuk tabel (Tabel 1) yang memuat informasi nama peneliti, tahun terbit, lokasi penelitian, jumlah responden, metode penelitian, hasil penelitian, serta faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dan non-

BPJS. Penilaian ini dilakukan untuk melihat berbagai temuan dan indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas.

Kepuasan pasien dalam konteks penelitian ini adalah respon emosional pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima di puskesmas dengan harapan mereka. Pasien merasa puas apabila pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan mereka, dan sebaliknya akan merasa kurang puas jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan.¹

Penelitian ini mengukur kepuasan pasien di Puskesmas Boom Baru Palembang terhadap layanan berbasis e-puskesmas, baik untuk pasien BPJS maupun non-BPJS, menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Servqual menilai lima dimensi layanan: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).¹

Perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang umumnya berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian di Puskesmas Boom Baru Palembang menunjukkan bahwa meskipun kedua kelompok pasien sama-sama merasa puas, terdapat perbedaan nilai indeks kepuasan (CSI) dan gap kepuasan pada tiap dimensi. Pasien BPJS memperoleh nilai CSI sebesar 80% dan gap rata-rata 0,16, sedangkan pasien Non BPJS memperoleh nilai CSI 77% dan gap rata-rata 0,61. Faktor utama yang memengaruhi perbedaan ini antara lain volume pasien BPJS yang lebih tinggi sehingga waktu tunggu lebih lama, serta perbedaan dalam proses administrasi dan kebutuhan rujukan yang lebih sering terjadi pada pasien BPJS.¹

Penelitian di Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat juga menemukan adanya perbedaan signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS, dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS sebesar 79,96 dan Non BPJS sebesar 76,13. Faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan ini meliputi aspek *tangible* seperti fasilitas parkir dan ruang tunggu yang kurang memadai, serta aspek pelayanan seperti lamanya waktu tunggu pada hari-hari tertentu dan kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan. Pasien Non BPJS cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih cepat karena jumlah mereka lebih sedikit dan prosedur administrasi yang lebih sederhana, sedangkan pasien BPJS seringkali harus mengikuti prosedur tambahan yang dapat memperpanjang waktu pelayanan.¹

Faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS meliputi: jumlah dan kepadatan pasien, di mana pasien BPJS biasanya lebih banyak sehingga berdampak pada waktu tunggu dan antrian, kompleksitas prosedur administrasi, di mana pasien BPJS harus melalui proses verifikasi dan rujukan yang lebih panjang, ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik, seperti ruang tunggu dan parkir, serta kualitas interaksi petugas, termasuk kecepatan, keramahan, dan kemampuan memberikan informasi. Perbedaan pada dimensi-dimensi tersebut berkontribusi pada variasi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh kedua kelompok pasien, meskipun secara umum layanan puskesmas dinilai sudah cukup baik oleh kedua kelompok.^{1,2}

Mutu pelayanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara efektif, efisien, dan sesuai standar profesi. Mutu pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan fasilitas

kesehatan untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan kepuasan emosional kepada pasien. Kepuasan ini muncul ketika pasien membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapan mereka; jika pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan, maka mutu pelayanan dianggap baik, sebaliknya jika di bawah harapan, mutu pelayanan dinilai kurang.¹⁴

Dalam pengukuran mutu pelayanan, terdapat lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *tangible* mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai. *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Responsiveness* menilai kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat. *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pasien. *Empathy* mengacu pada perhatian dan pelayanan secara personal serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien.¹⁴

Penelitian di Puskesmas Boom Baru Palembang dan Puskesmas Dinoyo Kota Malang menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan ini berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya peserta BPJS. Mayoritas pasien menilai pelayanan pada kelima dimensi tersebut sudah baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek empati dan kecepatan pelayanan. Hasil pengukuran dengan metode SERVQUAL dan analisis statistik membuktikan bahwa semakin baik mutu pelayanan pada kelima dimensi tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, sehingga fasilitas kesehatan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pada semua aspek tersebut secara berkelanjutan.¹⁴

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia, khususnya BPJS Kesehatan yang mengelola program jaminan kesehatan nasional. BPJS bertujuan untuk mewujudkan hak atas pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia dengan prinsip gotong royong, di mana peserta yang mampu membayar iuran membantu peserta yang tidak mampu agar semua dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang terjangkau dan layak. BPJS menanggung biaya pelayanan kesehatan mulai dari tingkat pertama seperti puskesmas dan klinik hingga pelayanan rujukan tingkat lanjutan di rumah sakit, termasuk rawat jalan, rawat inap, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan medis sesuai indikasi.⁵

Sedangkan pasien non BPJS adalah pasien yang tidak terdaftar atau tidak menggunakan layanan BPJS Kesehatan dan harus membayar biaya pelayanan kesehatan secara mandiri atau tunai. Pelayanan pasien non BPJS biasanya dilakukan secara manual tanpa menggunakan aplikasi digital, sehingga proses pendaftaran, pencatatan, dan pelaporan masih konvensional. Pasien non BPJS memiliki kebebasan memilih fasilitas kesehatan dan jenis layanan tanpa harus mengikuti sistem rujukan BPJS, namun mereka menanggung seluruh biaya pengobatan sendiri. Klinik kesehatan yang melayani pasien BPJS dan non BPJS harus memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, meskipun terdapat perbedaan dalam prosedur administrasi dan pembayaran.⁵

Prosedur pelayanan pasien BPJS di klinik dimulai dengan pasien menunjukkan kartu BPJS/JKN-KIS kepada petugas loket, yang kemudian memeriksa status kepesertaan dan fasilitas kesehatan yang terdaftar pada kartu tersebut. Setelah validasi, data pasien akan

langsung muncul dalam aplikasi P-Care, dan pasien dapat langsung mendapatkan pelayanan medis sesuai kebutuhan, baik rawat jalan, rawat inap, atau rujukan. Dokter akan mencatat riwayat pelayanan di aplikasi, dan jika kasus dapat ditangani di klinik, pasien akan menerima surat pernyataan pelayanan otomatis dari aplikasi. Jika perlu rujukan, pasien akan diarahkan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.⁶

Prosedur pelayanan pasien non BPJS dimulai dengan pendaftaran manual di loket, di mana pasien baru harus mengisi formulir identitas untuk dibuatkan kartu berobat. Petugas akan mencari rekam medis pasien dan mengarahkan pasien ke poli yang dituju. Setelah pemeriksaan oleh dokter, pasien yang memerlukan obat dapat mengambilnya di apotik dan melakukan pembayaran tunai di loket. Jika pasien memerlukan rawat inap atau tindakan lebih lanjut seperti operasi, pasien akan dirujuk ke rumah sakit dan harus mengurus administrasi rawat inap secara manual. Sistem pelayanan non BPJS masih mengandalkan proses manual sehingga memerlukan pengembangan aplikasi untuk mempermudah pendaftaran dan pelaporan data pasien.⁶

BPJS memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan dengan sistem digitalisasi dan pembayaran melalui iuran bersama, sementara pasien non BPJS masih mengandalkan pembayaran langsung dan prosedur manual. Meski berbeda dalam mekanisme administrasi dan pembayaran, pelayanan di klinik harus tetap memberikan layanan yang adil dan tidak diskriminatif bagi kedua kelompok pasien tersebut.⁶

Menurut penelitian oleh Fidiana Hafidzah, dkk (2024) yang dilakukan di Puskesmas Tuntungan, tingkat kepuasan pasien non-BPJS lebih tinggi (80%) dibandingkan pasien BPJS (60%). Hasil uji statistik juga menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*.³

Penelitian oleh Maya Sofiana et al. (2020) di Puskesmas Johar Baru mengungkapkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien non-BPJS (79.96) lebih tinggi dari BPJS (76.13). Uji Mann-Whitney menghasilkan nilai signifikansi $p = 0.001$ yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok pasien.²

Menurut penelitian oleh Ratna Ekawati dan Nada Nurhalimah (2020) di salah satu puskesmas di kota Bandung, tingkat kualitas pelayanan menurut persepsi pasien peserta BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan sama-sama berada pada kategori "sangat baik", dengan rata-rata skor kualitas pelayanan untuk peserta BPJS sebesar 4,23 dan non BPJS sebesar 4,24 pada skala Likert 1-5; kedua kelompok menilai dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) pada rentang baik hingga sangat baik, serta hasil analisis statistik menunjukkan tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara kedua kelompok pasien, sehingga peneliti merekomendasikan agar puskesmas mempertahankan kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik, ketanggapan, dan jaminan, serta meningkatkan aspek kehandalan dan empati.⁷

Maria Nafrida Ampu dan Fitriyaningsih (2020) melakukan penelitian di Puskesmas Eban dan menemukan bahwa meskipun pelayanan kepada pasien BPJS tergolong baik dan mayoritas merasa puas, hanya dimensi *tangible* yang menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0.052$).⁸

Putri Ananda Lubis et al. (2024) juga menunjukkan hasil serupa, di mana tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 60% dan non-BPJS sebesar 80%. Hasil uji statistik juga

menunjukkan perbedaan yang signifikan terutama pada dimensi *tangible, reliability, dan responsiveness*.³

Pada penelitian Utami Mizani Putri menunjukkan bahwa meskipun indeks kepuasan pelanggan (CSI) untuk pasien BPJS (80%) lebih tinggi daripada non-BPJS (77%), nilai gap dari SERVQUAL menunjukkan pasien non-BPJS memiliki gap positif lebih besar (0.61) dibandingkan BPJS (0.16), yang berarti pelayanan lebih melebihi ekspektasi pasien non-BPJS.¹

Menurut studi yang dilakukan oleh Niko Fajrul, dkk (2022) Hasil utamanya menunjukkan pasien BPJS secara signifikan lebih puas dibandingkan pasien non-BPJS pada hampir semua dimensi pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*). Rerata kepuasan pasien BPJS di atas 80% (kategori "puas"), sedangkan pasien non-BPJS di bawah 80% (kategori "tidak puas") kecuali pada dimensi *assurance*. Uji statistik menunjukkan hubungan bermakna antara status jaminan kesehatan dan kepuasan pasien, dengan pasien BPJS 2,32 kali lebih puas dibanding non-BPJS.⁹

Dibandingkan dengan 6 jurnal utama. Sebagian besar menemukan pasien non-BPJS lebih puas, atau tidak ada perbedaan signifikan. Faktor yang memengaruhi antara lain prosedur administrasi, waktu tunggu, dan persepsi keadilan pelayanan.

Tabel 1. Hasil Berbagai *Literature Review* Mengenai Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas

No Jurnal	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Lokasi Penelitian	Sampel penelitian n	Indikator yang dinilai					Keterangan Jenis Angka	Hasil Utama
					Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy		
1	Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat	2020	Puskesmas Johar Baru, Jakarta Pusat, DKI Jakarta	BPJS: 50	76,13% PUAS	76,13% PUAS	76,13% PUAS	76,13% PUAS	76,13% PUAS	Skor pada dimensi indikator merupakan skor rata-rata (0-100) kepuasan pasien dalam persen. Semakin skor mendekati 100% semakin baik	Kepuasan pasien non BPJS lebih tinggi pada aspek kecepatan dan keramahan pelayanan.
				Non BPJS:50	79,96% PUAS	79,96% PUAS	79,96% PUAS	79,96% PUAS	79,96% PUAS		
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS	2020	Puskesmas Eban, Suanae, Nusa Tenggara Timur	BPJS: 132	84,5% PUAS	75,2% PUAS	80% PUAS	69,6% PUAS	72,6% PUAS	Skor pada dimensi indikator merupakan skor kepuasan dan ketidakpuasan pasien BPJS dalam persen. Semakin skor mendekati 100% semakin baik	Pelayanan di Puskesmas Eban sudah baik dan pasien sudah puas dengan pelayanan BPJS di Puskesmas Eban.
				NON BPJS: 43	8,67 PUAS	8,28 PUAS	8,51 PUAS	8,47 PUAS	8,37 PUAS		
3	Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan	2020	Puskesmas X, Bandung, Jawa Barat	BPJS: 43	8,67 PUAS	8,28 PUAS	8,51 PUAS	8,47 PUAS	8,37 PUAS	Skor pada dimensi indikator merupakan rata-rata skor pada skala Likert. Semakin tinggi angka skor maka semakin tinggi kepuasan pasien	Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS dan non BPJS di puskesmas ini dikategorikan sangat baik, dan tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara keduanya.
				NON BPJS: 43	8,63 PUAS	8,30 PUAS	8,49 PUAS	8,79 PUAS	8,16 PUAS		

5	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS	2023	Puskesmas Dinoyo, Malang, Jawa Timur	BPJS: 96	44,8% PUAS	47,9% PUAS	44,8% PUAS	51% PUAS	52,1% PUAS	Skor pada dimensi indikator merupakan kepuasan pasien BPJS dalam persen Semakin skor mendekati 100% semakin baik	Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Mayoritas responden menyatakan puas pada semua dimensi mutu pelayanan.
6	Analisis Tingkat Kepuasan Peserta BPJS dan Non BPJS pada Masyarakat Desa Tuntungan 1 Terhadap Layanan Puskesmas Tuntungan	2024	Puskesmas Tuntungan, Medan, Sumatera Utara	BPJS: 25	21,5 PUAS	23,5 PUAS	13,7 PUAS	17,5 PUAS	13,7 PUAS	Skor pada dimensi indikator merupakan angka skor rata-rata Semakin tinggi skor rata-rata, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien pada dimensi tersebut.	Tingkat kepuasan pasien Non BPJS lebih tinggi pada seluruh dimensi pelayanan

Kesimpulan

Hasil *Literature review* yang telah dilakukan pada 6 jurnal penelitian mengenai perbandingan kepuasan pasien BPJS dan NON-BPJS di berbagai puskesmas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis e-puskesmas dipengaruhi oleh lima dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), dengan perbedaan mencolok antara pasien BPJS dan non-BPJS terutama pada aspek prosedur administrasi, waktu tunggu, dan ketersediaan fasilitas fisik. Sebagian besar studi menunjukkan bahwa pasien non-BPJS cenderung lebih puas dibandingkan pasien BPJS, terutama karena proses administrasi yang lebih sederhana, waktu pelayanan yang lebih singkat, dan jumlah pasien yang lebih sedikit, meskipun pada beberapa penelitian ditemukan pasien BPJS memiliki indeks kepuasan lebih tinggi namun gap kepuasan lebih kecil. Perbedaan tingkat kepuasan ini umumnya dipengaruhi oleh tingginya volume pasien BPJS, kompleksitas prosedur rujukan, serta persepsi keadilan dan kecepatan pelayanan, sehingga peningkatan mutu pelayanan pada seluruh dimensi SERVQUAL secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan kedua kelompok pasien secara adil dan optimal.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam pembuatan *literature review* ini.

Daftar Pustaka

Ampu MN, Fitriyaningsih F. 2020;1(1) Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) tahun 2020. Jurnal Ilmiah Kebidanan : 1-12.

-
- Astuti EK. 2024;1(02) Peran BPJS Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia. *JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia)* : 55-65.
- Ekawati R, Nurhalimah N. 2020(3) Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi) : 483-94.
- Lubis PA, Hafidzah F, Agustina D, Silalahi SA, Syafitri A, Hasibuan AN. 2024 Jun 29;5(2) Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs dan Non Bpjs Pada Masyarakat Desa Tuntungan 1 Terhadap Layanan Puskesmas Tuntungan. *Jurnal Kesehatan Tambusai* : 5114-21.
- Meidi HO, Redjeki ES, Fanani E, Kurniawan A. 2023 Feb 28;5(2) Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*:117-32.
- Putri UM. 2021 Nov 8;4(2), Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*.:149-59.
- Sofiana M, Wahyuni R, Supriyadi E. 2020 Mar 24;1(2) Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* : 93-110.
- Yakin MNF, Atzmardina Z. 2022 Apr;4(1) Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Med J.* : 148-54
- Yuniasih I. 2021;1(2) Analisis Pelayanan Pasien BPJS dan BPJS (Studi Pada Klinik di Kranji Bekasi). *Jurnal Administrasi Bisnis* : 130-134.

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

