

KUALITAS PELAYANAN MEDIS BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT

Mochammad Malik Ibrahim¹, Anggilia Difani Putri², Dhe Sinta Maharani³, Laylatul Maghfiroh⁴, Nur Halima⁵, Nuril Hidayati⁶, Risqiyatus Sholiha⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: mochammad.malik.ibrahim@gmail.com

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini peningkatan kualitas pengobatan di fasilitas medis sangat penting. Evaluasi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bisa dilakukan dengan memprioritaskan kebahagiaan pasien, yang menjadi tolak ukur utama dalam menilai kualitas layanan. Pelayanan dianggap baik oleh pasien jika mampu mencapai keperluan atau ekspektasi pasien. Tujuan penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara tingkat kepuasan peserta BPJS dengan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan dan kualitas layanan yang di terima. Demi meraih target yang diinginkan, tinjauan pustaka (*literature review*) dijadikan alat untuk mengevaluasi dengan seksama dan membandingkan artikel penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *literature review* dengan Google Scholar dijadikan sebagai strategi pencarian datanya. Kata kunci yang dipilih adalah kualitas, kepuasan dan pelayanan. Hasil penelitian berdasarkan review jurnal yang telah diteliti menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan kepuasan peserta BPJS sudah baik. Namun, rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap peserta pengguna BPJS terutama dalam hal bukti fisik, respon, jaminan dan empati.

Kata kunci: kualitas, kepuasan, pelayanan

ABSTRACT

In the era of globalization, improving the quality of treatment in medical facilities is very important. Evaluation of improving the quality of health services can be carried out by prioritizing patient happiness, which is the main benchmark in assessing service quality. Services are considered good by patients if they are able to achieve the patient's need or expectations as the main goal. The aim of this study was to investigate the relationship between the level of satisfaction of BPJS participants with the health services they receive at health facilities and the quality of the services they receive. In order to achieve the desired target, a literature review is used as a tool to carefully evaluate and compare and satisfaction of service recipients at the hospital. The method used in this research is a literature review with Google Scholar used as the data search strategy. The keywords chosen are quality, satisfaction, and service. The results of research based on a review of journals that have been researched show that the relationship between the quality of services provided and the satisfaction of BPJS participants is good. However, hospitals must continue to strive to improve the quality of service for BPJS user participants, especially in terms of physical evidence, response, assurance and empathy.

Keywords: quality, satisfaction, service

PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) menyediakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh meliputi upaya pencegahan, perawatan, penyembuhan, dan pemulihan. Karena kompleksitas layanan ini, RS harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan peraturan yang ditetapkan pada tahun 2004, berpartisipasi dalam program pemerintah yang mendukung kesejahteraan masyarakat, seperti Sistem Jaminan Nasional (SJSN), adalah salah satu upaya yang dilakukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap orang di Indonesia memiliki asuransi, terutama asuransi kesehatan. Semua institusi kesehatan yang melakukan kerjasama dengan Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) untuk layanan kesehatan termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Putri, 2018).

Pada tahun 2004, Undang-Undang Nomor 40 mengamanatkan Program keamanan finansial nasional yang dioperasikan oleh BPJS, yang merupakan lembaga yang mengurus jaminan sosial. Ini merupakan salah satu badan sosial yang dibentuk di Indonesia untuk mengurus program-program jaminan sosial. Menurut penelitian (Fahrozy, 2017) yang mengacu pada kajian Lestari (2013), BPJS ini akan mengalami perubahan terhadap Beberapa organisasi jaminan sosial telah ada sebelumnya. Sebagai contoh, PT Akses Indonesia yang menanggung asuransi kesehatan akan mengalami transformasi menjadi BPJS Kesehatan, sementara Jamsostek dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan tahap perkembangan baru yang menggantikan sistem jaminan sosial ketenagakerjaan, dan transisi ini direncanakan akan dilakukan secara bertahap.

Menurut Oktaviana Putri, Rahayu Winarti (2018) dari Kotler (2009) pasien akan merasa puas jika semua keperluan, keinginan, dan aspirasi mereka bisa terwujud. Kepuasan timbul saat seseorang merasa puas atas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut dan hal ini secara positif berhubungan dengan kepuasan pasien. Dampaknya, manajemen fasilitas medis mendapati kapabilitas untuk menaikkan standar kualitas layanan yang diberikan kepada individu yang tengah berobat. Standar mutu dalam pelayanan medis merujuk pada pedoman esensial yang dibuat agar manajemen bisa merencanakan, memonitor, serta mempertanggungjawabkan kebutuhan masyarakat ataupun pasien.

Mutu pelayanan medis dari penyelenggaraan kesehatan membentuk bagian penting yang berdampak pada situasi keseluruhan persepsi masyarakat

tentang institusi pelayanan kesehatan(Oktaviana Putri, Rahayu Winarti, 2018). Pasien BPJS yang kurang mampu menghadapi alur administrasi yang lebih kompleks dan lebih lama. Selain itu, studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan meninjau jurnal dari beberapa pengguna BPJS menemukan bahwa layanan yang diberikan tidak serupa dengan pasien biasa atau yang tidak menggunakan BPJS. Akibatnya, pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh staf medis(Nurheda et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Identification

Artikel identifikasi melalui pencarian data base *google scholar*
Pelayanan, Kepuasan, Kualitas
1020

Screening

Jurnal diskrening melalui judul
Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan
Pasien BPJS di Rumah sakit
115

Eligibility

Jurnal teks lengkap untuk dinilai
kelayakan
60 Jurnal dinilai melalui abstrak untuk
kelayakannya
35 jurnal direview secara penuh

350 dihapuskan
berdasarkan abstrak
15 jurnal dihapuskan
karena tidak memenuhi
inklusi

Included

60 jurnal dinilai melalui abstrak untuk
kelayakannya
35 jurnal direview secara penuh
9 Jurnal termasuk dalam analisis akhir

Untuk menyatukan dan menarik kesimpulan, studi ini mengadopsi pendekatan tinjauan pustaka (*literature review*), yang melibatkan analisis dan sistesis artikel ilmiah mengenai Hubungan Kualitas Layanan pada Tingkat Kepuasan Pasien. Metodologi pencarian informasi dilakukan melalui *Google Scholar*, dengan memanfaatkan kata kunci dan opsi Boolean terkait dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Dalam menentukan inklusi jurnal, digunakan kriteria publikasi di berbagai belahan dunia.

Penelitian memakai desain *Literature review* penelitian yang melakukan kajian artikel penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit. Pencarian data itu memakai databe *Google Scholar*. Kata kunci yang dipakai yakni Kualitas,kepuasan dan pelayanan. Dari hasil pencarian ditemukan sejumlah 20 artikel lalu dipilih sejumlah 9 yang sesuai kriteria inklusi yakni diterbitkan antara tahun 2017-2021 , rancangan penelitian memakai kualitatif dengan berbahasa Indonesia.

Dalam hal ini, kriteria sebagai eksklusi mencakup berbagai faktor seperti tujuan penelitian yang berlainan, ketersediaan abstrak tanpa teks lengkap, dan aksesibilitas jurnal untuk diunduh. Setelah tahap penyaringan, terpilih 20 artikel dari hasil pencarian, di mana 9 artikel diikutsertakan dalam studi literatur. Proses ekstensi data melibatkan penjelasan singkat dari setiap artikel yang disertakan dalam tinjauan literatur. Sementara proses sintesis menggabungkan berbagai ide atau perspektif dari beberapa bacaan menjadi karya baru yang disesuaikan dengan kebutuhan penulis

HASIL

Fokus utama dalam review sistematik ini adalah menemukan korelasi antara kualitas layanan medis dan Tingkat kepuasan klien yang memanfaatkan BPJS saat berada di rumah sakit. Berikut adalah tabel proses pencarian artikel dan abstraksi data artikel (Tabel 1 dan 2).

Tabel 1. Proses Pencarian Artikel

<i>Identification</i>	1020 artikel diidentifikasi melalui pencarian data base <i>google scholar</i>		
<i>Screening</i>	115 jurnal diskreneng melalui judul		
<i>Eligibility</i>	60 jurnal dinilai melaui abstrak untuk kelayakannya	350	dihapuskan berdasarkan abstrak
	35 jurnal di review secara penuh	15 jurnal	dihapuskan karena tidak memenuhi inklusi
<i>Included</i>	9 Jurnal termasuk dalam analisis akhir		

Tabel 2. Abstraksi Data Artikel

<i>Author (Year)</i>	<i>Objective</i>	<i>Location</i>	<i>Research Type</i>	<i>Sample</i>	<i>Results</i>
(Putri, 2018)	Kaitan Antara Mutu Layanan Perawatan Keperawatan Dengan tingkat kepuasan peserta BPJS yang tinggi di rumah sakit umum daerah Panembahan Bantul	RSUD Panembahan Bantul	Penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan metode cross-sectional dan teknik sampling accidental.	Pasien BPJS 90 orang	Terdapat hubungan yang ada antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang dirawat di kelas III yang memanfaatkan BPJS. Hubungan yang terbentuk adalah dalam kategori hubungan yang minim.
(Panjaitan et al., 2020)	Keterkaitan Antara Mutu Layanan Kesehatan dan Tingkat Kesimpulan dari Pengguna BPJS yang Puas Rawat Inap di Rumah Sakit Sembring	RSU Sembring	Pendekatan survey eksplanatori dan instrument wawancara menggunakan kuesioner	Pada tahun 2018, jumlah individu mencapai 509 orang, sementara sampel yang diambil terdiri dari 96 partisipan.	Terdapat korelasi yang signifikan antara tingkat layanan medis dan Tingkat kegembiraan pengguna layanan BPJS Kesehatan di fasilitas medis Sembring, hal ini terungkap melalui analisis chi-square yang menolak hipotesis nol.
(Kristina et al., 2017)	Korelasi Antara Standar Layanan dan Derajat Kepuasan Pasien Berobat dengan BPJS di Rumah Sakit Islam G Kabupaten Malang	RSI G Kabupaten Malang	Kaitan rinci dengan pendekatan survei silang analitis	Sampel 55 responden	Terdapat hubungan yang kuat antara standar layanan medis dan derajat kepuasan individu yang menggunakan BPJS. Hasil analisis menunjukkan sebuah korelasi yang bermakna, dengannilai $p = 0.03$ yang jauh lebih kecil dari pada nilai ambang α sebesar 0.05, serta koefisien korelasi yang mencapai 1.00.
(Wildani et al., 2020)	Hubungan antara Mutu Pengalaman Pasien Rawat Jalan dengan Asuransi Kesehatan Nasional di RSU	RSU Muhammadiyah Sumatera Utara	Desain cross sectional study dan Instrumen accidental sampling	Sampel 75 responden	Ada keterkaitan yang kuat antara konsistensi dan kegembiraan peserta program JKN yang menjalani perawatan penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit umum yang terletak di Sumatera Utara yang

<i>Author (Year)</i>	<i>Objective</i>	<i>Location</i>	<i>Research Type</i>	<i>Sample</i>	<i>Results</i>
	Muhammadiyah Sumatera Utara dan Evaluasi Tingkat Kepuasan mereka.				dikelola oleh Muhammadiyah menerapkan uji statistic chi-square dan memperoleh hasil $p=0,021$ (angkadibawah 0,05 menunjukkan pentingnya secara statistik)
(Yusra, 2020)	Dampak Kinerja Pelayanan pada Tingkat Kepuasan Peserta Program BPJS Kesehatan	RSU Tanjung Selamat Kabupaten Langkat	Metode penelitian cross-sectional diterapkan dengan menggabungkan wawancara dan pengamatan, dengan memanfaatkan kuesioner sebagai instrument utama.	43 responden	Terdapat hubungan yang penting antara tingkat kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS. Nilai p yang tercatat adalah 0.001, jauh di bawah ambang batas 0.05 yang umumnya digunakan sebagai standar signifikansi.
(Oktaviana Putri, Rahayu Winarti, 2018)	Kaitan Kualitas Layanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS	RSUD Dr. H Soewondo Kendal	Studi deskriptif korelasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument merupakan bagian dari penelitian kuantitatif.	Sampel 61 responden	Terdapat kaitan kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan peserta BPJS (nilai p yang didapatkan lebih kecil dari α , yakni 0,05)
(Nurheda et al., 2018)	Korelasi Antara Kualitas Layanan Medis dan Tingkat Kepuasan Pelanggan BPJS di Puskesmas Maiwa, Enrekang.	Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang	Penelitian yang menggunakan metode cross sectional dalam pendekatan kuantitatif desainnya, instrument menggunakan wawancara dengan kuesioner	95 responden	Data regresi menyebar merata di antara variable bukti konkret, respon, garansi, dan sikap simpatiterhadap kepuasan klien. Dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepentingan yang signifikan pada $p=0,017$, dimensi fisik menunjukkan tingkat kepentingan yang signifikan pada $p=0,066$, dimensi respons menunjukkan tingkat kepentingan pada $p=0,419$, dan dimensi simpati menunjukkan tingkat kepentingan pada $p=0,388$. Dari analisis regresi, ditemukan hubungan yang signifikan dengan tingkat $p=0,017$ antara dimensi

<i>Author (Year)</i>	<i>Objective</i>	<i>Location</i>	<i>Research Type</i>	<i>Sample</i>	<i>Results</i>
					garansi dan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna BPJS berdampak pada tingkat kepuasan klien.
(Fahrozy, 2017)	Koneksi antara kualitas layanan di fasilitas medis dan kepuasan peserta program BPJS Kesehatan.	Rumah Sakit A.W Sjahranie Samarinda	Metode purposive sampling dan pemeriksaan korelasi menggunakan Pearson Product Moment digunakan dalam metode kuantitatif.	77 orang	Terdapat korelasi yang signifikan ($r=0,624$) antara kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien, menandakan adanya Kedua variabel tersebut memiliki hubungan positif yang signifikan.
(Gultom et al., 2021)	Hubungan antara mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Tebing Tinggi dengan kepuasan pasien BPJS.	Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi	Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik cross-sectional dengan instrument pengambilan sampel secara kebetulan.	67 sampel	Faktor kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa faktor, yaitu keandalan dengan tingkat Odds Ratio (OR) sebesar 58,99, bukti fisik atau nyata dengan OR 31,86, responsivitas (OR=21,37), jaminan (OR=9,77), dan empati (OR=8,24).

PEMBAHASAN

Pembahasan literature review pada 9 artikel ini Fokus utamanya adalah hubungan antara kualitas pelayanan medis dan tingkat kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan. Lima kelompok karakteristik digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Oktaviana Putri, Rahayu Winarti (2018). Lima dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut: (1)reliability, yaitu kehandalan yang memastikan bahwa pelayanan terpenuhi tepat waktu dan diagnosis serta pengobatan diberikan secara akurat; (2)assurance atau jaminan yaitu dengan meningkatkan kompetensi dan kesopanan tenaga dan staf serta memastikan keamanan pasien; (3)tangible berarti bahwa fasilitas rumah sakit saat ini bersih dan nyaman, lengkap dengan peralatan medis modern, dan staf yang profesional; (4)responsiveness atau cepat tanggap berarti bahwa staf meningkatkan respons mereka terhadap kebutuhan pasien, seperti mempercepat waktu tunggu dan memastikan ketersediaan informasi; (5)empathy atau

perhatian berarti bahwa staf memperhatikan kebutuhan khusus pasien dan meningkatkan kualitas komunikasi antara staf dan pasien. Diharapkan bagi Seluruh pasien peserta BPJS mendapat perlakuan yang sama dengan pasien lain pada umumnya yang tidak menggunakan BPJS, mendapat informasi yang menyeluruh, diberi kesempatan untuk bertanya serta mendapat jawaban yang mudah dimengerti, serta puas dengan fasilitas yang ada, serta sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif serta memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS..

Jurnal yang ditulis oleh Putri (2018) berjudul "Hasil penelitian tentang "Korelasi antara Kualitas Pelayanan Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang Menggunakan BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul" menunjukkan Terdapat hubungan yang cukup signifikan dengan nilai korelasi r sebesar 0,337 dan nilai p yang sangat kecil, yakni 0,001, mengindikasikan bahwa ada keterkaitan yang lemah antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang kelas III serta memanfaatkan layanan BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Untuk kedepannya dapat memberikan kontribusi dari pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Panembahan Senopati Bantul, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Menurut hasil penelitian terdahulu, hasilnya mengatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya.

Jurnal Panjaitan et al. (2020) berjudul "Korelasi antara Kualitas Layanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien yang menggunakan BPJS untuk Perawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sembring" Menunjukkan bahwa hipotesis nol tidak dapat diterima, menunjukkan adanya keterkaitan antara

layanan medis dan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS Sembring. Rumah sakit diharapkan lebih meningkatkan rasa Empathy (perhatian) kepada pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring, dapat menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dan dapat memberikan sikap adil dalam melayani seluruh pasien tanpa membedakan pasien sesuai yang diharapkan pasien.

Menurut jurnal yang ditulis oleh Kristina et al. (2017) dengan judul “Hasil analisis statistik menggunakan uji spearman-rho menunjukkan terdapat keterkaitan Perbedaan yang penting antara kualitas layanan dan kepuasan pasien yang menerima perawatan rawat jalan melalui BPJS di RSI G Kabupaten Malang. Nilai p yang diperoleh adalah 0.03, lebih kecil dari nilai α yang ditetapkan sebesar 0.05. Korelasi yang ditemukan mencapai 1.00, menandakan hubungan yang sangat erat antara kedua faktor tersebut. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Jurnal Wildani et al. (2020) dengan judul “Dampak Kepuasan Perlindungan kesehatan yang diberikan kepada peserta dalam skema jaminan kesehatan nasional untuk perawatan di luar rumah sakit di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara” menjadi fokus evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah diuji menggunakan metode Chi-Square, dan hasilnya menunjukkan signifikansi pada nilai $p = 0,021$ ($p < 0,05$), yang menolak H_0 . Dari hal ini, Berdasarkan analisis, terlihat adanya hubungan erat antara tingkat keyakinan dan Membanggakan kepuasan pasien di unit rawat jalan tersebut. Pada sarana prasarana pelayanan masih kurang.

Menurut jurnal Yusra (2020), “Ada keterkaitan statistik yang signifikan Kualitas pelayanan serta Kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan umum Tanjung Selamat” pada tahun 2017 menjadi fokus penelitian. Hal ini tercermin dari Skor p Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001, nilai tersebut berada di bawah ambang batas 0,05. Buruknya kualitas pelayanan berkaitan dengan rendahnya kepuasan pasien terhadap asuransi dan jaminan sosial di RSUD Tanjung Selamat. Rumah sakit hendaknya bisa memperbaiki pelayanan yang kurang baik, meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien,

peningkatan sarana dan prasarana, serta meningkatkan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan di RSUD Tanjung selamat.

Menurut jurnal yang ditulis oleh Nurheda et al. (2018) dengan judul “Kaitan antara mutu layanan medis dengan kebahagiaan penerima layanan Badan Penjaminan Kesejahteraan Sosial (BPJS)” di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Maiwa, Enrekang, telah dianalisis. Data regresi menunjukkan bahwa bukti fisik, respons, jaminan, dan empati memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa. Secara spesifik, dimensi jaminan memiliki nilai signifikan dengan $p = 0,017$. Pihak Puskesmas dapat mempertahankan bukti fisik dan empati yang dimiliki petugas dalam pelayanan kesehatan sehingga mutu pelayanan tetap terjaga kepuasan pasien pengguna BPJS.

Menurut jurnal yang ditulis oleh Fahrozy (2017) berjudul “Keterkaitan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan”, analisis Koneksi antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan klien/pasien menghasilkan Angka 0,624 sebagai koefisien korelasi menunjukkan hubungan positif yang penting antara sistem pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi yang positif menandakan bahwa terdapat keterkaitan positif di antara kedua variabel tersebut. Berarti bahwa semakin tinggi sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem layanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan.

Hubungan yang signifikan terdapat antara semua faktor Dengan tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien yang mendapat perawatan di fasilitas kesehatan tersebut Bhayangkara Tingkat III di Tebing Tinggi, berdasarkan kesimpulan dari penelitian menggunakan metode regresi logistik biner yang dilakukan (Gultom et al., 2021). Memberikan kepercayaan terhadap pasien untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, masyarakat juga dapat memberikan kritik dan saran untuk penilaian kepuasan telah mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Keandalan, bukti konkret, responsif, jaminan, dan sikap empati masing-masing memiliki odds ratio yang tinggi: 58,99, 31,86, 21,37, 9,77, dan 8,24 adalah faktor dominan yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien. Peneliti diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan,

daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena dimensi tersebut berhubungan dengan nilai kepuasan pasien (Amanila & Widodo, 2018)

SIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan penting antara kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan peserta BPJS yang berartiketika menerima perawatan di fasilitas kesehatan, menurut hasil review dari 9 jurnal yang diteliti. Tingkat kepuasan pasien berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor yang memiliki pengaruh utama terhadap kepuasan pasien BPJS adalah dimensi jaminan, yang menunjukkan bahwa kompetensi dan kesopanan tenaga kesehatan serta keamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Meski layanan rumah sakit untuk pasien BPJS umumnya baik, beberapa pasien masih mengeluh tentang Prosedur administratif terlihat lebih kompleks dan membutuhkan lebih banyak waktu jika dibandingkan dengan pasien reguler atau yang tidak menggunakan BPJS.

Rumah sakit harus terus memperbaiki mutu layanan mereka, terutama dalam aspek jaminan, bukti konkret, dan responsifitas, sehingga dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS. Perlu adanya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada pasien BPJS terkait hak dan kewajiban mereka, serta prosedur pelayanan yang berlaku, sehingga dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan pasien. Koordinasi Perlu ada peningkatan dalam komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan BPJS Kesehatan agar proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga pasien BPJS tidak merasa diperlakukan berbeda dengan pasien umum

DAFTAR PUSTAKA

- Amanila, & Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *JUKMAS*, 2(1), 1–15.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(1), 117–121. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v5i1.4339>

- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298.
- Kristina, P. J., Wahyuni, T. D., & H, W. R. (2017). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News: Jurnal ...*, 2(3), 310–320.
- Nurheda, Usman, & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202–216. <https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>
- Oktaviana Putri, Rahayu Winarti, W. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 5(2), 49–58.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 1–6.
- Putri, I. R. R. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(2), 63–69.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21. <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>
- Yusra. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201–206. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>