

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESENJANGAN PELAYANAN BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DAN PASIEN UMUM: TINJAUAN SISTEMATIS TERHADAP PRAKTIK KLINIK DI INDONESIA

Analyze of Factors Improving Service for BPJS Patients and General Patients: Systematic Review of Clinical Practices in Indonesia

Alexsius Felix Mangero¹; dr. Andrew Suprayogi Sp,PD²; dr. Azizah Boenjamin, M.P.H³

¹Faculty of Medicine President University

²Departemen Ilmu Penyakit Dalam, Faculty of Medicine President University

³Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Faculty of Medicine President University

ABSTRACT

Background: The background of this study is based on the issue of inequality of services in health facilities, where BPJS Kesehatan patients often receive less optimal services compared to general patients.

Purpose: This study aims to analyze the factors that influence the gap in health services between BPJS Kesehatan patients and general patients in Indonesia.

Methods: The research method used was a systematic review with the PRISMA approach to screen and analyze related literature from various studies in Indonesia.

Results: The results showed that there are several main factors contributing to this gap, including complicated administrative procedures, financial incentives for medical personnel that tend to be lower for BPJS patients, limited health facilities, negative attitudes and perceptions of medical personnel towards BPJS patients and complicated BPJS policy regulations.

Conclusions: The conclusion of this study emphasizes the need for improvements in the BPJS regulatory system, increased incentives for medical personnel, and awareness-raising and education efforts for medical personnel to ensure equitable health services for all patients. Thus, this study is expected to contribute to the development of more equitable and effective policies in health services in Indonesia.

Keywords: Disparities in BPJS Health patient services; Health service factors; Indonesian health system.

ABSTRAK

Latar belakang: Penelitian ini didasarkan pada adanya isu ketidakmerataan pelayanan di fasilitas kesehatan, dimana pasien BPJS Kesehatan sering kali mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dibandingkan dengan pasien umum.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum di Indonesia.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan sistematis (Systematic Review) dengan pendekatan PRISMA untuk menyaring dan menganalisis literatur terkait dari berbagai studi di Indonesia.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap kesenjangan ini, termasuk prosedur administratif yang rumit, insentif finansial bagi tenaga medis yang cenderung lebih rendah untuk pasien BPJS, keterbatasan fasilitas kesehatan, sikap dan persepsi negatif dari tenaga medis terhadap pasien BPJS dan regulasi kebijakan BPJS yang rumit.

Kesimpulan: Kesimpulan dari penelitian ini menekankan perlunya perbaikan dalam sistem regulasi BPJS, peningkatan insentif bagi tenaga medis, serta upaya peningkatan kesadaran dan pendidikan bagi tenaga medis untuk memastikan kesetaraan pelayanan kesehatan bagi semua pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih adil dan efektif dalam pelayanan kesehatan di Indonesia.

Kata Kunci: Kesenjangan pelayanan pasien BPJS Kesehatan; Faktor pelayanan kesehatan; Sistem kesehatan Indonesia.

PENDAHULUAN

Kesenjangan dalam pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum telah menjadi isu penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, Pemerintah Indonesia telah membentuk sebuah badan hukum publik untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program Pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera (Jaminan Kesehatan Nasional, 2016).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian masyarakat yang datang untuk berobat ke rumah sakit mempunyai harapan yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang baik yang akan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. Kenyataannya ada perbedaan perlakuan pelayanan bagi Pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit. (Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan). BPJS Watch, mencatat sebanyak 109 kasus diskriminasi yang dialami oleh pasien BPJS Kesehatan sepanjang tahun 2022. Hal ini sejalan dengan pengaduan masyarakat dan beberapa penelitian yang membuktikan bahwa buruknya pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan diantaranya penelitian yang dilaksanakan di RSUD Yogyakarta, penelitian yang dilakukan di RSUD Undata tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah". Kualitas pelayanan tergantung Dari persepsi pasien dengan beberapa faktor-faktor diantaranya faktor kesadaran, faktor aturan, faktor Organisasi, faktor empati, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana Pelayanan.

Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesenjangan pelayanan tersebut. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan dapat dikembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan kesehatan di

Indonesia, baik bagi pasien BPJS kesehatan maupun pasien umum. Tinjauan sistematis terhadap praktik klinik di Indonesia akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS kesehatan dan pasien umum.

METODE PENELITIAN

Metode pada Penelitian ini adalah *Systematic Review* yang digunakan untuk memetakan literatur dan mengidentifikasikan kesenjangan dalam area riset yang dilakukan dalam penelitian. *Framework* yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan *systematic review* menggunakan PRISMA *For Systematic Review* yang merupakan metode untuk meningkatkan *quality assurance* dari kelengkapan struktur dan proses *systematic review*. PRISMA *For Systematic Review* dipilih oleh peneliti karena penyusunan dalam pembuatan *systematic review* terperinci. Kegiatannya terdiri dari menentukan strategi pencarian data dan/atau sumber informasi, seleksi studi melalui penilaian kualitas sesuai dengan kriteria eligibilitas serta instrumen penilaian kualitas, data sintesis dan data ekstraksi. Adapun *database* yang digunakan dalam proses pencarian data menggunakan *Google Scholar*. Kata Kunci yang digunakan selama proses pencarian artikel adalah (Kesenjangan pelayanan pasien BPJS Kesehatan) AND (Faktor pelayanan kesehatan) AND (Sistem kesehatan Indonesia).

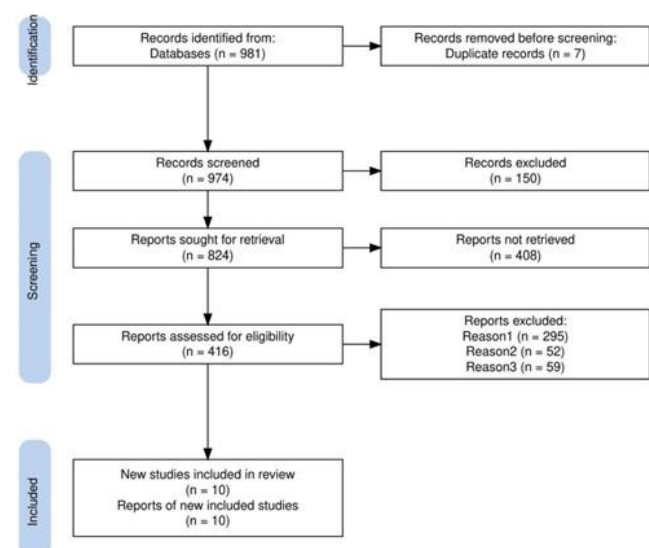
Tabel 1. Kriteria Eligibilitas

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel yang diterbitkan dengan teks lengkap	Artikel yang hanya tersedia Abstrak saja
Studi yang membahas perbandingan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum	Studi yang tidak spesifik membandingkan pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum
Studi yang dilakukan dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia	Studi yang dilakukan di luar Indonesia
Artikel yang dipublikasikan dalam rentang waktu 5 tahun	
Artikel berbahasa Indonesia	

HASIL

Berdasarkan penelusuran artikel menggunakan metode prisma 981 artikel ditemukan dalam kata kunci (kesenjangan pelayanan pasien BPJS kesehatan) AND (Faktor Pelayanan Kesehatan) AND (sistem kesehatan Indonesia) melalui *Google scholar*. Setelah dilakukan identifikasi didapati duplikat dari artikel yang ada sebanyak 7 artikel. 974 rtikel tersebut kemudian disaring berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak sehingga didapatkan 150 artikel yang tidak relevan karena tidak berhubungan dengan penelitian dan 824 artikel yang dirasa relevan berdasarkan hasil

skrining judul dan abstrak. Dari hasil penelusuran artikel yang relevan untuk studi kelayakan didapatkan 295 artikel yang lebih dari 5 tahun terakhir, 50 artikel studi yang tidak spesifik membandingkan pasien BPJS kesehatan dan pasien umum, dan 61 artikel yang hanya tersedia abstrak saja. Sehingga artikel yang dapat dianalisis adalah 10 artikel yang



berhubungan dengan kriteria inklusi yang sudah ada.

Gambar 1. Metode Prisma

Artikel-artikel Yang di Review

Penelitian yang dilakukan oleh Sophiana Enjellin Anathasia dan Dety Mulyanti meninjau berbagai faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Mereka menemukan bahwa faktor tangible, reliable, responsive, assurance, dan empathy memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa selain meningkatkan kualitas sumber daya manusia, rumah sakit juga harus memperhatikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian oleh Rafliadi, Syahrudin Hattab, dan Syarif Permana Salingkat berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dengan empati sebagai faktor dominan. Kinerja dokter dan pelayanan perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek responsivitas dan keandalan.

Mutia Kardina dan Roni Ekha Putera mengkaji kualitas pelayanan BPJS di RSUD M. Zein Painan, Kabupaten Pesisir Selatan. Mereka menemukan bahwa meskipun aspek efisiensi dan responsivitas sudah memadai, masih ada kekurangan dalam sikap non-partisan petugas kesehatan. Pelatihan pelayanan

yang lebih baik disarankan untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Penelitian oleh Andi Nailah Amirullah, Yuliani, dan Nurhidayat di RS Hikmah Makassar menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, pelayanan dokter dan perawat, serta pelayanan obat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS. Faktor-faktor ini penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Yolanda Nur Utari, Eko Priyo Purnomo, dan Agustiyara melakukan penelitian mengenai perbedaan pelayanan bagi pasien BPJS dan non-BPJS di RSUD Yogyakarta. Mereka menemukan adanya diskriminasi dalam pelayanan, di mana pasien BPJS sering kali diperlakukan berbeda dengan pasien umum. Hal ini menimbulkan keluhan di masyarakat dan menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan.

Penelitian oleh Finni Fitria Tumiwa dan Rivolta A. Musak di Poliklinik RSU GMIM Bethesda Tomohon menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan, termasuk tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, Abidin meneliti pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae, Parepare. Ia menemukan bahwa kehandalan, ketanggapan, dan empati adalah faktor utama yang berpengaruh pada kepuasan pasien BPJS, dan menyarankan agar puskesmas terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Penelitian oleh Pramana dan Chairunnisa Widya Priastuty menyoroti persepsi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan terhadap kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Masyarakat umumnya dapat menerima kebijakan ini, namun berharap ada penyesuaian besaran iuran yang lebih bijak.

Terakhir, penelitian oleh Solechan membahas peran BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik di Indonesia. BPJS Kesehatan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, namun masih diperlukan banyak peningkatan dalam pelayanan agar sesuai dengan visi dan misi BPJS itu sendiri.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis sistematis terhadap berbagai studi yang dilakukan di Indonesia, ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum. Berikut adalah beberapa temuan utama:

Prosedur Administratif yang Rumit:

Banyak studi menunjukkan bahwa prosedur administratif dalam pelayanan BPJS Kesehatan

cenderung lebih kompleks dibandingkan dengan pelayanan bagi pasien umum. Pasien BPJS sering kali harus melalui proses verifikasi yang panjang, pengisian formulir yang berulang, sehingga mengakibatkan antrian yang lebih lama. Prosedur ini tidak hanya mengurangi efisiensi pelayanan tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pasien BPJS (Journal Of Publicness Studies).

Insentif Finansial Tenaga Medis:

Insentif finansial merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi motivasi dan kinerja tenaga medis di berbagai fasilitas kesehatan. Insentif ini biasanya diberikan sebagai bentuk penghargaan atas beban kerja, tanggung jawab, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, insentif finansial bagi tenaga medis merupakan salah satu penyebab terjadinya kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum.

Pasien umum yang membayar secara langsung atau menggunakan asuransi swasta biasanya menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi bagi rumah sakit dan tenaga medis dibandingkan dengan pasien BPJS Kesehatan. Tarif pelayanan yang ditetapkan oleh BPJS sering kali lebih rendah daripada tarif yang dibayarkan oleh pasien umum. Akibatnya, tenaga medis mungkin cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada pasien umum karena mereka merasa insentif finansialnya lebih tinggi (Miracle Journal Of Public Health).

Ketersediaan Fasilitas Kesehatan:

Ketersediaan fasilitas dan peralatan medis cenderung lebih terbatas untuk pasien BPJS. Rumah sakit atau klinik seringkali memprioritaskan penggunaan fasilitas terbaik untuk pasien umum, yang menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS (Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan).

Sikap dan Persepsi Tenaga Medis:

Persepsi dan sikap tenaga medis terhadap pasien BPJS dan pasien umum juga menjadi faktor yang mempengaruhi kesenjangan pelayanan. Beberapa tenaga medis cenderung menganggap pasien BPJS sebagai pasien dengan nilai ekonomi yang lebih rendah, sehingga mempengaruhi sikap pelayanan yang diberikan (Journal of Community Engagement and Employment).

Regulasi dan Kebijakan BPJS:

Kebijakan dan regulasi yang mengatur pelayanan BPJS juga berperan dalam menciptakan kesenjangan. Proses klaim yang rumit dan

batasan-batasan dalam pelayanan yang ditanggung BPJS seringkali membatasi akses pasien BPJS terhadap pelayanan medis yang lebih baik (Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan).

Kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum di Indonesia mencerminkan adanya ketidakmerataan dalam sistem pelayanan kesehatan. Perlu adanya upaya kolaboratif antara pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengatasi kesenjangan ini. Beberapa langkah yang dapat diambil meliputi peningkatan efisiensi administrasi BPJS, peningkatan insentif bagi tenaga medis untuk melayani pasien BPJS dengan standar yang sama dengan pasien umum, serta peninjauan ulang terhadap kebijakan dan regulasi BPJS untuk memastikan bahwa semua pasien mendapatkan pelayanan yang adil dan berkualitas.

Selain itu, peningkatan kesadaran dan edukasi bagi tenaga medis tentang pentingnya memberikan pelayanan yang setara kepada semua pasien, tanpa memandang status BPJS atau status umum, sangat penting. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan kesehatan yang lebih inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum di Indonesia, ditemukan bahwa kesenjangan ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk waktu tunggu pelayanan yang lebih lama, perbedaan kualitas pelayanan medis, keterbatasan fasilitas kesehatan, sikap dan persepsi tenaga medis, serta regulasi dan kebijakan BPJS yang masih kompleks.

Kesenjangan ini menunjukkan adanya ketidakmerataan dalam sistem pelayanan kesehatan yang memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak. Ketidakmerataan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien tetapi juga pada kualitas kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dr. Andrew Suprayogi Sp,PD selaku dosen pembimbing akademik peneliti yang juga turut membantu peneliti dalam menulis sistematis review ini dengan judul "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesenjangan Pelayanan Bagi Pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum: Tinjauan Sistematis Terhadap Praktik Klinik di Indonesia". Terima kasih juga kepada dr. Azizah Boenjamin, M.P.H selaku pembimbing bagi peneliti dalam menulis sistematis review ini hingga terselesainya penelitian ini..

REFERENSI

1. Abidin. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, 12(2), 70-75.
2. Pramana, C. W. P. (2022). Perspektif masyarakat pengguna BPJS kesehatan mengenai kebijakan kelas rawat inap standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
3. Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pelayanan publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(4), 686-696.
4. Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 168-180. <https://doi.org/ISSN2623-1581>
5. Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Studi kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259-267. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
6. Utari, Y. N., Purnomo, E. P., & Agustiyara. (2021). Analisis pelayanan kesehatan pasien yang menggunakan BPJS dan pelayanan kesehatan pasien yang tidak menggunakan BPJS di RSUD Yogyakarta. *Journal of Community Engagement and Employment*, 3(2), 121-130.
7. Amirullah, A. N., Yuliani, & Nurhidayat. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan BPJS kesehatan di RS Hikmah Makassar. *Miracle Journal of Public Health*, 4(2), 232-238. <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol4.Iss2/253>
8. Kardina, M., Putera, R. E., & Kusdarini. (2022). Kualitas pelayanan BPJS kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 9-16.
9. Rafliadi, Hattab, S., & Salingkat, S. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Journal of Publicness Studies*, 1(2), 56-64. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/>
10. Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Klinik: Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 145-151. ISSN: 2809-235X. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik>