

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL

Analysis of BPJS Patient Satisfaction on the Quality of Outpatient Services in Hospitals Using the SERVQUAL Approach

Reyvinnta Azka Agnaty¹; Andriyani^{2*}; Suherman Jaksa³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. K.H. Ahmad Sahlan, Cirendeu, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419, Indonesia

ABSTRACT

Background: Outpatient services are among the most commonly accessed by BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial-Indonesia's National Health Insurance) participants in Indonesia and are an important component of a multilevel health system. However, the uneven quality of service and patient complaints posed challenges in improving positive patient perceptions.

Objective: This study aimed to measure the perception of patient satisfaction with BPJS outpatient consultation services.

Methods: This study used a literature review design. Data were collected from 15 relevant scientific articles published between 2016 and 2025, obtained from the Google Scholar, Garuda, and ScienceDirect databases. The main keywords used were "patient satisfaction in outpatient care," "satisfaction level of outpatient service users," and "BPJS participants in hospitals." Articles were screened based on inclusion and exclusion criteria relevant to the topic.

Results: The analysis revealed that 11 out of 15 articles reported patient satisfaction, while 4 indicated dissatisfaction. Ten articles found all SERVQUAL dimensions had a significant effect on satisfaction, while five identified only certain dimensions. The assurance and empathy dimensions were found to be the dominant influencing factors.

Conclusions: Overall, the level of patient satisfaction among BPJS outpatient service users was higher than dissatisfaction. According to the Disconfirmation of Expectations Theory and SERVQUAL framework, patient satisfaction was more likely to be significantly influenced than not.

Keywords: BPJS, outpatient services, patient satisfaction, SERVQUAL

ABSTRAK

Latar belakang: Layanan rawat jalan merupakan salah satu layanan yang paling sering diakses oleh peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Indonesia dan menjadi komponen penting dalam sistem kesehatan berjenjang. Namun, kualitas pelayanan yang belum merata serta keluhan dari pasien menjadi tantangan dalam meningkatkan persepsi positif terhadap layanan kesehatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi kepuasan pasien terhadap layanan konsultasi medis rawat jalan peserta BPJS.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain kajian pustaka (literature review). Data dikumpulkan dari 15 artikel ilmiah yang relevan dan diterbitkan antara tahun 2016 hingga 2025, yang diperoleh melalui basis data Google Scholar, Garuda, dan ScienceDirect. Kata kunci utama yang digunakan yaitu "kepuasan pasien pelayanan rawat jalan," "tingkat kepuasan pengguna layanan rawat jalan," dan "peserta BPJS di rumah sakit." Artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang sesuai dengan topik.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa 11 dari 15 artikel menyatakan pasien merasa puas, sementara 4 lainnya menyatakan tidak puas. Sebanyak 10 artikel menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sementara 5 artikel menyebutkan hanya beberapa dimensi yang berpengaruh. Dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati) menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan: Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien pengguna pelayanan rawat jalan BPJS lebih tinggi dibandingkan tingkat ketidakpuasan. Berdasarkan teori Disconfirmation of Expectations dan pendekatan SERVQUAL, kepuasan pasien lebih banyak dipengaruhi secara signifikan dibandingkan tidak dipengaruhi.

Kata Kunci: BPJS, layanan rawat jalan, kepuasan pasien, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan menjadi isu utama dalam sistem jaminan kesehatan di Indonesia, terutama bagi peserta asuransi kesehatan nasional seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Sebagai lembaga pengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 berperan penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan merata¹. Salah satu layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh peserta BPJS adalah layanan rawat jalan, yang menjadi pintu masuk dalam sistem pelayanan kesehatan berjenjang².

Layanan rawat jalan mencakup berbagai jenis layanan medis seperti konsultasi spesialis, tindakan medis, hingga rehabilitasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang tarif standar layanan kesehatan, layanan rawat jalan diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang setara di seluruh fasilitas kesehatan, termasuk ketersediaan obat dan bahan medis habis pakai³. Namun, masih terdapat keluhan pasien mengenai lamanya waktu tunggu, kurangnya empati petugas medis, serta ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan⁴.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan, tetapi juga pengalaman selama menerima layanan, termasuk interaksi dengan tenaga medis, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas⁵. Data nasional menunjukkan bahwa pada tahun 2020, sekitar 89,13% peserta BPJS menyatakan puas terhadap layanan rawat jalan, meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 86,48% pada 2019⁶. Namun demikian, hasil survei di tingkat lokal, seperti di Kota Depok, menunjukkan variasi skor kepuasan antara 79% hingga 85%, tergantung pada fasilitas kesehatan yang digunakan⁷.

Penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS di beberapa daerah juga menjadi indikator awal adanya penurunan kepercayaan terhadap kualitas layanan. Penelitian menunjukkan penurunan kunjungan sebesar 10,3% dari 14.472 kunjungan pada tahun 2016 menjadi 13.073 pada tahun 2017, yang disebabkan oleh keluhan terhadap mutu pelayanan⁸. Oleh karena itu, penilaian terhadap kepuasan pasien tidak hanya penting untuk menjaga reputasi fasilitas kesehatan, tetapi juga sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

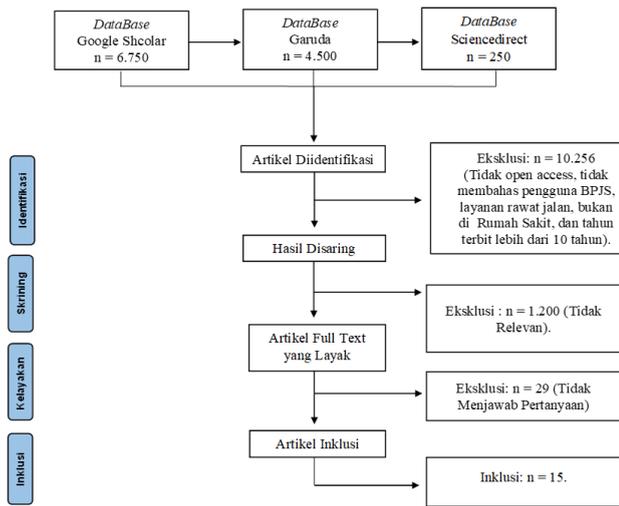
Dalam penelitian ini, analisis kepuasan pasien dilakukan menggunakan dua pendekatan teoritis, yaitu *Disconfirmation of Expectations Theory* dan *SERVQUAL* (Service Quality). *SERVQUAL* mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)⁹. Hasil studi ini diharapkan dapat

memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi pasien BPJS terhadap kualitas layanan rawat jalan dan memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi kepuasan pasien pengguna BPJS layanan Fasilitas konsultasi medis rawat jalan. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain telaah pustaka (literature review) dan dilakukan pada bulan Maret hingga April 2025. Data dikumpulkan dari 15 artikel ilmiah yang relevan yang diterbitkan dalam rentang waktu tahun 2016 hingga 2025. Artikel tersebut diperoleh dari tiga basis data online yaitu Google Scholar, Garuda, dan ScienceDirect. Database PubMed tidak digunakan karena sebagian besar artikel yang relevan dengan fokus layanan BPJS dan konteks pelayanan kesehatan di Indonesia lebih banyak tersedia dalam bahasa Indonesia dan tidak terindeks dalam PubMed. Kata kunci utama yang digunakan dalam pencarian sumber adalah "Patient satisfaction outpatient care", "derajat kepuasan pengguna layanan layanan rawat jalan", dan "peserta BPJS di Rumah Sakit". Proses pencarian dilakukan dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, untuk memperluas cakupan artikel yang relevan. Artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi artikel dengan akses terbuka (open access), diterbitkan dalam 10 tahun terakhir, membahas layanan rawat jalan bagi peserta BPJS di rumah sakit. Kriteria eksklusi meliputi artikel tidak open access, terbit lebih dari 10 tahun terakhir, tidak membahas layanan rawat jalan, bukan peserta BPJS, dan bukan dilakukan di rumah sakit. Dari setiap artikel, data yang diekstraksi mencakup nama peneliti, tahun publikasi, lokasi penelitian, metode penelitian, hasil utama terkait tingkat kepuasan pasien, dan dimensi *SERVQUAL* yang digunakan serta hubungannya dengan kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dari Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan nomor surat etik 10.021.C/KEPK-FKMUMJV/2025.



Gambar 1. Diagram PRISMA Flow (2025)

HASIL

Telaah literatur ini melibatkan analisis terhadap 15 artikel yang relevan dengan topik kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan. Karakteristik umum dari artikel-artikel tersebut disajikan pada Tabel 1, meliputi informasi mengenai penulis, tahun publikasi, wilayah penelitian, dan desain penelitian yang digunakan.

Tabel 1 memberikan gambaran umum mengenai karakteristik artikel yang digunakan dalam telaah literatur ini. Sebagian besar penelitian menggunakan

desain kuantitatif, dengan beberapa penelitian berupa survei dan satu telaah sistematis. Lokasi penelitian bervariasi, mencakup beberapa kota di Indonesia. Informasi mengenai lokasi belum tersedia secara konsisten di semua artikel. Hasil ekstraksi data terkait kepuasan pasien dan dimensi SERVQUAL dari setiap artikel disajikan pada Tabel 2. Data yang diekstraksi meliputi kesimpulan artikel terkait tingkat kepuasan pasien BPJS, dimensi SERVQUAL yang ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan deskripsi umum tingkat kepuasan pasien yang dilaporkan dalam artikel.

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas artikel 13 dari 15 menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap layanan rawat jalan BPJS. Namun, terdapat variasi dalam dimensi SERVQUAL yang dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar artikel 8 dari 15 menyatakan bahwa semua dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh yang signifikan, sementara sisanya menemukan bahwa hanya beberapa dimensi yang dominan. Dimensi jaminan dan empati cenderung menjadi faktor yang seringkali muncul sebagai penentu kepuasan pasien.

Sebagian besar rumah sakit telah berhasil memenuhi harapan pasien, tetapi masih perlu peningkatan di area layanan lainnya. Dari hasil telaah literatur ini menguatkan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang optimal harus memperhatikan kelima dimensi secara menyeluruh dan seimbang.

Tabel 1. Demografi Informan Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Publikasi dan Tahun	Wilayah Penelitian	Desain Penelitian
1	Rita Juniarni Gultom, Donal Nababan, Rosetty Sipayung, Lukman Hakim, Frida Lina Tarigan	Pengaruh evaluasi layanan klinik terhadap pengguna BPJS	Journal on Medical Innovation and Systems, Vol. 7 No. 2, Oktober 2021	Tidak disebutkan	Survei
2	Roslinda Sagala	Evaluasi hubungan mutu pelayanan dan persepsi puas pasien BPJS Mandiri di RS Bina Kasih	Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB), Volume 22 Nomor 2, September 2022	Tidak disebutkan	Kuantitatif
3	Silfiatul Mukaromah, Selvia Juwita Swari, Ervina Rachmawati, Gandu Eko Julianto Suyoso.	Evaluasi terhadap tingkat kenyamanan layanan rawat jalan oleh pasien BPJS.	Edisi Khusus Suara Forikes Vol.13.	Tidak disebutkan.	Kuantitatif.
4	Leny Ramadhan.	Studi kepuasan pengguna BPJS atas layanan layanan poliklinik RSUD Pasar Rebo.	Publikasi Ilmiah Kesehatan Tambusai Vol. 4 No. 3/2023.	Jakarta.	Kuantitatif.
5	Nurul Amalina R, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka M, Erna Veronika.	Evaluasi pengalaman pasien BPJS atas layanan RSUD Bogor 2021.	Hospital Governance Review, Volume 4, Issue 2, Sept 2021.	Bogor.	Survei.
6	Lenny Tiarmaida Siagian, Ismail Efendy, Rida Evalina Tarigan.	Evaluasi persepsi pasien terhadap layanan BPJS di RSU Tere Margareth Medan 2023.	Jurnal Ners Universitas Pahlawan, Volume 8 Nomor 2, Tahun 2024.	Medan.	Kuantitatif.
7	Bayu Subagja, Rosyidah.	Systematic Review on Outpatient Service Satisfaction in Hospitals.	Journal of Epidemiology and Community Wellness, Vol. 17, Nomor 1, Maret 2023.	Tidak disebutkan.	Telaah Sistematis.
8	Muhammad Razie, Asriwati, Ramadhani Syafitri Nasution.	The Effect on BPJS Participant Satisfaction toward Ambulatory Healthcare	PROMOTOR: Publikasi Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 7(2)/2024.	Pekanbaru.	Kuantitatif.

A. *Reyvinnta, dkk: Analysis of BPJS Patient Satisfaction on the Quality of Outpatient Services in Hospitals Using the SERVQUAL Approach*

9	Nursamina Pulungan, Puteri Fannya, Dina Sonia, Laela Indawati.	Participants at Madani Regional Hospital Pekanbaru. Keterkaitan mutu layanan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Bhakti Mulia tahun 2023.	Buletin Kajian Kesehatan Tambusai 3, September 2023.	Tidak disebutkan.	Kuantitatif.
10	Mela Nofitri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari.	Evaluasi keterkaitan antara pelayanan publik dan kenyamanan pasien BPJS di RSUD Ungaran.	Jurnal e-Kesehatan Masyarakat Vol. 8(1)/2020.	Semarang.	Kuantitatif.
11	Muhammad Khairurrozi, Zulhilmi, Hanafi Nasution, Nurahmani, Feri Gunawan.	Studi terhadap kenyamanan pasien BPJS rawat jalan di RSU Cut Meutia.	Jurnal Wellness, Vol. 1, No. 2, Desember 2024.	Langsa.	Kuantitatif.
12	Kiki Mirna Ramadhani, Mangatas Silaen, Arifah Devi Fitriani.	Studi tingkat kenyamanan pasien BPJS terhadap layanan rawat jalan RSU Imelda.	Medical Systems and Technological Practices Journal, Vol. 7(2), Oct 2021.	Medan.	Kuantitatif.
13	Maya Arfania, Tri Wahyunityas Pardede, Maulana Yusuf Alkandahri.	Evaluasi kenyamanan pasien BPJS pada layanan apotek pasien non-inap.	Jurnal Farmasetis, Volume 11 No. 1, Mei 2022.	Tidak disebutkan.	Kuantitatif.
14	Veby Haryati Lubis, Oom Komalasari, Vinny Maulina.	Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan klien BPJS rawat jalan.	Terbitan Kesehatan IMC Oktober 2022.	Tidak disebutkan.	Kuantitatif.
15	Amanda Tirtasena, Diah Kartika Putri, Ardiansyah, Catur Ari Wibowo, Clarissa Helmavicha Amanda, Kiki Ariska, Vanesa Dwi Cahyani, Vera Tri Anjani.	Evaluasi kenyamanan layanan non-inap bagi peserta BPJS di RS wilayah Medan.	Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu, 2024.	Medan.	Kuantitatif.

Sumber: Data Jurnal (2025)

Tabel 2. Karakteristik Umum Artikel yang Digunakan dalam Telaah Literatur

No	Nama Peneliti	Judul	Publikasi dan Tahun
1	Kualitas layanan rawat jalan berkaitan erat dengan kepuasan pasien BPJS.	Semua dimensi SERVQUAL.	Kepuasan meningkat seiring peningkatan kualitas layanan.
2	Pasien umumnya merasa puas.	Daya tanggap, kepastian, bukti fisik, dan empati.	Kepuasan Tinggi.
3	Daya tanggap memengaruhi kepuasan pasien BPJS kelas 1 dan 3, tetapi tidak signifikan untuk kelas 2.	Daya tanggap.	Bervariasi berdasarkan kelas BPJS.
4	Kualitas layanan kesehatan memengaruhi kebahagiaan pasien.	Keandalan, daya tanggap, dan kepastian.	Kepuasan meningkat dengan layanan yang andal, tanggap, dan meyakinkan.
5	Evaluasi pengalaman pasien BPJS relatif tinggi.	Semua dimensi SERVQUAL.	Rata-rata kepuasan 75% (Tangibles cukup rendah, Reliability cukup tinggi, Responsiveness sedang, Assurance tinggi, Empathy tinggi).
6	Kualitas layanan berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien BPJS.	Keandalan, daya tanggap, dan jaminan.	17,4% sangat baik, 66,3% cukup, 16,3% buruk.
7	Kualitas layanan rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.	Semua dimensi SERVQUAL.	KepuasanTinggi.
8	Penilaian melalui lima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan.	Semua dimensi SERVQUAL.	66,3% tidak puas, 33,7% puas.
9	Terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien BPJS.	Bukti fisik, konsistensi, dan keamanan.	Respons dan empati tidak berpengaruh nyata.
10	Kualitas pelayanan publik berkorelasi dengan kepuasan pasien BPJS.	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.	KepuasanTinggi.
11	Dimensi perlindungan, perhatian personal, dan reaksi cepat memengaruhi kenyamanan pasien BPJS.	Perlindungan, perhatian personal, dan reaksi cepat.	Keandalan dan bukti nyata tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien.
12	Kepuasan layanan BPJS dipengaruhi banyak variabel, terutama jaminan.	Jaminan, perlindungan, perhatian, dan kesigapan.	Pasien yang tidak puas dengan jaminan memiliki kemungkinan 43 kali lebih besar untuk tidak puas.
13	Persepsi peserta BPJS atas apotek poliklinik swasta bervariasi.	Semua dimensi SERVQUAL.	Empati tertinggi, bukti fisik terendah.
14	Semua elemen kualitas layanan memengaruhi kenyamanan pasien BPJS.	Semua dimensi SERVQUAL.	Jaminan berdampak paling besar pada kepuasan pasien.
15	Peserta BPJS non-inap di RS sekitar Medan memiliki kepuasan tertentu.	Semua dimensi SERVQUAL.	5 dari 8 publikasi menunjukkan kepuasan, 3 menyoroti area yang perlu pengembangan.

Sumber: Data Jurnal (2025)

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan medis. Kepuasan pasien secara umum didefinisikan sebagai evaluasi subjektif pasien terhadap layanan yang mereka terima, membandingkan antara harapan mereka dengan pelayanan yang benar-benar mereka dapatkan. Teori Disconfirmation of Expectations Theory menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien¹⁰. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika pelayanan di bawah harapan. Teori SERVQUAL juga menekankan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati)¹¹.

Hasil telaah literatur ini menunjukkan bahwa sebagian besar artikel 13 dari 15 melaporkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap layanan rawat jalan BPJS. Hal ini didukung oleh survei BPJS Kesehatan tahun 2020, yang melaporkan adanya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit¹².

Sebanyak 8 artikel menyatakan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini memperkuat pentingnya penerapan kelima dimensi SERVQUAL secara komprehensif oleh rumah sakit. Akan tetapi, 7 artikel lainnya menemukan bahwa hanya beberapa dimensi SERVQUAL yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati) seringkali muncul sebagai faktor penting. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menekankan peran penting komunikasi efektif, rasa hormat, dan perhatian dari tenaga medis dalam meningkatkan kepuasan pasien¹³.

Beberapa studi di luar telaah literatur ini juga menyoroti pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan pasien asuransi kesehatan. Misalnya, penelitian¹⁴ menemukan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien umum dan pasien BPJS di layanan rawat jalan, yang mengindikasikan adanya tantangan dalam memberikan kualitas layanan yang setara. Studi lain¹⁵ menganalisis sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien.

Temuan telaah literatur ini memiliki beberapa implikasi praktis dan kebijakan di Indonesia antaralain, "Rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan rawat jalan dengan fokus pada semua dimensi SERVQUAL, terutama assurance dan empathy", "Pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga medis menjadi krusial untuk meningkatkan empathy dan membangun kepercayaan pasien (assurance)", "Perlu adanya standar dan indikator yang jelas untuk mengukur dan memantau kualitas layanan rawat jalan

BPJS di seluruh fasilitas kesehatan", "Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi pengembangan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS.

Telaah literatur ini memiliki beberapa keterbatasan antaralain, "Variasi dalam metodologi penelitian dan lokasi penelitian antar artikel dapat mempengaruhi komparabilitas hasil", "Seluruh artikel tidak memberikan informasi rinci mengenai karakteristik sampel jumlah peserta BPJS hal ini membatasi analisis lebih mendalam", "Fokus pada literatur yang tersedia di database Google Scholar, Garuda, dan ScienceDirect mungkin tidak mencakup semua publikasi yang relevan", "Telaah literatur ini lebih banyak memasukkan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif yang mendalam terkait pengalaman pasien belum banyak dieksplorasi".

Meskipun terdapat variasi dalam temuan antar studi, telaah literatur ini secara keseluruhan menegaskan pentingnya kualitas layanan yang baik dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap layanan rawat jalan. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam dimensi assurance dan empathy, sangat penting untuk mencapai tujuan sistem jaminan kesehatan nasional dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh peserta.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari riset ini menunjukkan bahwa persepsi puas pasien pengguna BPJS layanan Rawat Jalan, secara keseluruhan lebih banyak yang menyatakan puas dibandingkan dengan yang tidak puas. Teori Disconfirmation of Expectations Theory dan teori SERVQUAL menilai, bahwa kepuasan pasien lebih banyak yang menyatakan berpengaruh secara signifikan dibandingkan yang tidak berpengaruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa syukur disampaikan kepada Tuhan atas limpahan nikmat-Nya serta anugerah-Nya yang memungkinkan penyelesaian karya tulis ini dengan lancar. Kami menyampaikan terima kasih tak terhingga kepada Universitas Muhammadiyah Jakarta, terutama Fakultas Kesehatan Masyarakat, serta Prof. Dr. Dra. Andriyani, M.Ag., MKM,. Akhir kata, kami berharap manuskrip ini bermanfaat serta menjadi pedoman yang berguna dalam meningkatkan pengetahuan, serta dapat dijadikan masukan untuk pihak-pihak terkait agar kualitas layanan rawat jalan pengguna BPJS di rumah sakit dapat ditingkatkan.

REFERENSI

1. Solechan. Solechan_Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Adm Law Gov J [Internet]. 2019;2(4):686–96. Available from: <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
2. Amalina RN, Gisely V, Puspitaloka ME, Erna V. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. J Hosp Manag ISSN. 2021;4(02):2615–8337.
3. Kementerian Kesehatan. Permenkes No. 2 Tahun 2023. Kemenkes Republik Indones. 2023;(55):1–175.
4. Hadi Z, Dhewi S, Indah Chandra Wirasati R, Kesehatan Masyarakat F, Islam Kalimantan MAB Banjarmasin Jl Adhyaksa No U, Kota Banjarmasin K, et al. Analysis of differences in the level of satisfaction of general patients and bpjs patients on outpatient services at tk. Iii dr. R. Soeharsono Banjarmasin in 2022. J Kesehat Masy [Internet]. 2024;11(1):2024. Available from: <http://dx.doi.org/>
5. Ananda R, Damayanti R, Maharja R. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. J Keperawatan Prof. 2023;4(1):9–17.
6. Pratama WP. Survei BPJS Kesehatan: Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkat [Internet]. Finansial bisnis. 2020. p. 1. Available from: https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat?utm_source
7. Manto B sartono. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok. In: Departemen Statistika, FMIPA IU, editor. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok. 1st ed. Depok: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok; 2024. p. 1–186.
8. Nofitri M, Sriatmi A, Fatmasari EY, Kesehatan K, Masyarakat FK. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs (Studi Kasus Di Rsud Ungaran Kabupaten Semarang). J Kesehat Masy. 2020;8(1):16–22.
9. Rafliadi R, Hattab S, Salingkat SP. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. J Publ Stud [Internet]. 2024;01(02):56–65. Available from: <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/>
10. Liu W, Xiaohang L. Application of SERVQUAL Model in Patient Satisfaction Survey [Internet]. Vol. 4. Atlantis Press SARL; 2023. 295–313 p. Available from: http://dx.doi.org/10.2991/978-2-38476-040-4_25
11. Suhendri, Gema Asiani NSM. ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN. J 'Aisyiyah Med. 2025;10(1):267–81.
12. Thabrany H. Jaminan Kesehatan Nasional Author. In: Thabrany H, editor. Jaminan Kesehatan Nasional Author. 1st ed. Jakarta dan Bekasi: Universitas Esa Unggul; 2022. p. 1–5.
13. Rudi Purwana, Mariana Mariana, Asrul Asrul, Afina Muharani Syaffriani, Ani Rahmadhani Kaban. Strategi Komunikasi Efektif dalam Praktik Keperawatan: Peran Bahasa Tubuh dan Kontak Mata. Khatulistiwa J Pendidik dan Sos Hum. 2022;2(4):250–61.
14. Hossain MS, Yahya SB, Khan MJ. The effect of corporate social responsibility (CSR) health-care services on patients' satisfaction and loyalty – a case of Bangladesh. Soc Responsib J. 2020;16(2):145–58.
15. Bullock S, Morecroft CW, Mullen R, Ewing AB. Hospital patient discharge process: An evaluation. Eur J Hosp Pharm . 2017;24(5):278–82.