

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN INFIRMASI BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM

Risma Maudi Nabillah *¹
Andriyani ²
Suherman ³

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

*e-mail : rismamaudinabila@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pelayanan informasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum melalui pendekatan *systematic literature review*. Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai literatur, ditemukan bahwa pelayanan informasi yang jelas, cepat, dan akurat berpengaruh besar dalam membentuk kepuasan pasien. Ketidakjelasan prosedur, keterlambatan informasi, dan kurangnya transparansi menyebabkan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Di sisi lain, pelayanan informasi yang diberikan dengan empati, sikap ramah, dan didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan serta rasa aman pasien. Selain aspek informasi, faktor lain seperti sikap tenaga medis, kecepatan layanan, fasilitas fisik, dan pengelolaan antrean juga menjadi determinan penting dalam membangun kepuasan pasien BPJS. Dengan memperkuat sistem komunikasi informasi dan meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh, rumah sakit umum diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pasien dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan kesehatan nasional. Penelitian ini menegaskan pentingnya pelayanan informasi sebagai kunci dalam membangun pengalaman pasien yang positif di rumah sakit.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi; Kepuasan Pasien; BPJS Kesehatan; Rumah Sakit Umum; Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aims to examine the relationship between BPJS information services and patient satisfaction levels in general hospitals through a *systematic literature review* approach. Based on the analysis of various literature, it was found that clear, fast, and accurate information services have a significant impact on patient satisfaction. Unclear procedures, delays in information, and lack of transparency reduce patient trust in health services. On the other hand, information services provided with empathy, a friendly attitude, and supported by adequate facilities can enhance patient comfort and safety. In addition to information aspects, other factors such as the attitude of medical staff, service speed, physical facilities, and queue management also play a crucial role in building patient satisfaction with BPJS services. By strengthening the information communication system and improving service quality comprehensively, general hospitals are expected to meet patient expectations and maintain public trust in the national health insurance system. This study emphasizes the importance of information services as a key factor in creating a positive patient experience in hospitals.

Keywords: Information Services; Patient Satisfaction; BPJS Health; General Hospitals; Service Quality

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap manusia yang harus dijamin dan dilindungi oleh negara (Miswara & Wibawa, n.d.). Dalam upaya memenuhi hak tersebut, pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan telah membentuk sistem jaminan sosial nasional, salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Miswara & Wibawa, n.d.). Sejak diresmikan pada tahun 2014, BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang merata, berkualitas, dan terjangkau kepada seluruh masyarakat. Kehadiran BPJS menjadi tonggak penting dalam reformasi pelayanan kesehatan nasional, mengingat sebelumnya akses terhadap layanan medis yang layak masih menjadi tantangan bagi sebagian besar penduduk, terutama mereka yang berada di kelas ekonomi menengah ke bawah. Namun, seiring perjalanan waktu, muncul berbagai persoalan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama berkaitan dengan kepuasan pasien (Fitriani et al., 2024).

Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit untuk peserta BPJS menjadi perhatian utama karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan sosial ini (Kurniadi et al., 2025). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sekedar memenuhi prosedur administratif, tetapi juga melibatkan berbagai aspek seperti kecepatan layanan, sikap ramah tenaga medis, kejelasan informasi yang diberikan, dan ketersediaan fasilitas pendukung (Noviana et al., 2022). Ketika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, rasa ketidakpuasan dapat muncul dan berdampak pada persepsi negatif terhadap institusi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, mengevaluasi hubungan antara pelayanan BPJS dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum menjadi sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan utama program ini (Purnomo et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Amalina et al., 2021). Dalam pelayanan BPJS, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman mereka selama proses pelayanan berlangsung (Wianto et al., 2024). Faktor-faktor seperti waktu tunggu, keramahan staf, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan dalam prosedur administratif sangat mempengaruhi bagaimana pasien menilai pelayanan yang mereka terima (Dewi et al., 2018). Pelayanan yang lambat, informasi yang tidak jelas, atau sikap kurang empati dari petugas dapat dengan cepat menurunkan tingkat kepuasan, meskipun secara medis pasien telah menerima pengobatan yang sesuai.

Sejalan dengan berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu, rumah sakit umum dituntut untuk melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas (Pamungkas et al., 2023). Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan adalah melalui model SERVQUAL, yang menilai pelayanan dari lima dimensi utama yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Kurniadi et al., 2025). Dengan menggunakan model ini, institusi kesehatan dapat mengidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki berdasarkan penilaian langsung dari pengalaman pasien. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih objektif dan terstruktur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di tengah perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat (Fitriani et al., 2024).

Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan BPJS di rumah sakit umum (Miswara & Wibawa, n.d.). Beberapa kendala yang sering muncul antara lain adalah jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit, keterbatasan jumlah tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, serta sistem antrian yang belum optimal (Amalina et al., 2021). Selain itu, adanya perbedaan ekspektasi antara pasien BPJS dan pasien umum dalam menerima layanan sering kali menimbulkan kesenjangan persepsi yang mempengaruhi tingkat kepuasan (Noviana et al., 2022). Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan, karena kepuasan pasien merupakan salah satu faktor kunci dalam keberlanjutan program jaminan kesehatan nasional.

Di sisi lain, dari perspektif rumah sakit, memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah juga bukan perkara mudah (Dewi et al., 2018). Rumah sakit harus mampu menjaga keseimbangan antara keterbatasan sumber daya dengan tuntutan pelayanan yang tinggi. Ketersediaan sarana dan prasarana, pengelolaan SDM, serta efektivitas sistem administrasi menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Apabila aspek-aspek ini tidak dikelola dengan baik, maka akan berimbas pada ketidakpuasan pasien yang pada gilirannya dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit (Wianto et al., 2024).

Salah satu aspek krusial yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan informasi yang diberikan selama proses layanan kesehatan (Fitriani et al., 2024). Pelayanan informasi meliputi kejelasan prosedur, transparansi biaya, penjelasan tentang hak dan kewajiban pasien, serta informasi mengenai jadwal pelayanan. Ketika pasien merasa mendapatkan informasi yang lengkap, jujur, dan mudah dipahami, maka tingkat kepercayaannya terhadap layanan yang diterima akan meningkat (Pamungkas et al., 2023). Sebaliknya, kurangnya informasi yang jelas dapat menimbulkan kebingungan, ketidaknyamanan, bahkan ketidakpuasan yang mendalam.

Pelayanan informasi dalam BPJS juga sangat menentukan bagaimana pasien menjalani proses perawatan mereka (Purnomo et al., 2023). Mulai dari pendaftaran, konsultasi medis, penggunaan fasilitas rawat inap, hingga pengurusan administrasi pulang, semua membutuhkan informasi yang akurat dan mudah diakses. Informasi yang tidak konsisten atau berubah-ubah dapat membuat pasien merasa dipersulit, sehingga memperburuk pengalaman mereka di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, kemampuan rumah sakit dalam mengelola pelayanan informasi menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi juga dapat menjadi indikator keberhasilan komunikasi antara pihak rumah sakit dan pasien (Amalina et al., 2021). Komunikasi yang efektif bukan hanya soal menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut dipahami dengan benar oleh pasien (Kurniadi et al., 2025). Dalam pelayanan BPJS, komunikasi ini sering kali menjadi tantangan, mengingat variasi latar belakang pendidikan, ekonomi, dan sosial budaya pasien yang sangat beragam. Dengan demikian, rumah sakit perlu menyesuaikan strategi komunikasi mereka agar lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua pasien (Fitriani et al., 2024).

Selain pelayanan informasi, dimensi tangible atau bukti fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan fasilitas dasar juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Wianto et al., 2024). Pasien cenderung merasa lebih puas ketika rumah sakit menyediakan lingkungan yang nyaman, bersih, dan aman (Pamungkas et al., 2023). Sebaliknya, kondisi fasilitas yang kurang terawat, sempit, atau kotor dapat menimbulkan kesan negatif meskipun pelayanan medis yang diberikan sebenarnya sudah sesuai standar. Oleh karena itu, aspek fisik dalam pelayanan kesehatan tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan juga erat kaitannya dengan sikap dan perilaku tenaga medis dan non-medis (Noviana et al., 2022). Sikap ramah, perhatian, responsif, dan penuh empati dari staf rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman positif pasien, bahkan dalam situasi pengobatan yang sulit (Fitriani et al., 2024). Sebaliknya, sikap yang kurang sopan, terburu-buru, atau tidak peduli akan memperburuk ketidaknyamanan pasien dan mengurangi tingkat kepuasan (Kurniadi et al., 2025). Pelatihan berkelanjutan tentang pelayanan prima bagi seluruh tenaga kesehatan menjadi investasi penting untuk menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit, terutama dalam menghadapi pasien peserta BPJS.

Mengingat pentingnya hubungan antara pelayanan informasi BPJS dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum, maka penelitian dalam bidang ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan (Purnomo et al., 2023). Penelitian yang mendalam dapat mengungkapkan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi nyata bagi rumah sakit dan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar formal, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan bagi pasien.

Upaya meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS harus dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek sistem, sumber daya manusia, fasilitas fisik, dan budaya pelayanan (Pamungkas et al., 2023). Pemerintah, melalui BPJS Kesehatan dan rumah sakit umum, perlu terus berinovasi dalam mengembangkan kebijakan, prosedur, serta standar operasional yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien (Wianto et al., 2024). Kesuksesan program jaminan sosial di bidang kesehatan tidak hanya diukur dari jumlah peserta yang terdaftar, tetapi lebih dari itu, dari seberapa besar kepuasan pasien yang berhasil diwujudkan melalui pelayanan yang bermutu.

Dengan memahami pentingnya hubungan antara pelayanan informasi dan kepuasan pasien, diharapkan rumah sakit umum dapat terus berbenah dan menyesuaikan diri dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Komitmen untuk meningkatkan pelayanan, membangun komunikasi yang efektif, serta memperbaiki sarana dan prasarana menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan berbasis BPJS (Miswara & Wibawa, n.d.). Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem pelayanan kesehatan nasional dapat berjalan lebih optimal, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengkaji hubungan antara pelayanan informasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum. Metode ini dipilih karena mampu mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyusun hasil penelitian yang relevan secara sistematis sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih terarah dan berbobot. Pendekatan ini dilakukan untuk mengidentifikasi temuan-temuan yang konsisten, perbedaan, serta celah penelitian yang masih terbuka. Dengan metode ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait permasalahan yang dibahas. Pemilihan SLR juga memungkinkan penelitian ini mengolah beragam data dari berbagai sumber dengan pendekatan yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran artikel jurnal yang diterbitkan antara tahun 2018 hingga 2025. Artikel yang digunakan diambil dari jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional bereputasi, yang tersedia dalam bentuk teks lengkap dan dapat diakses publik. Pencarian dilakukan menggunakan mesin pencari akademik seperti Google Scholar dan ResearchGate, dengan menggunakan kata kunci seperti "pelayanan informasi BPJS", "kepuasan pasien BPJS", "pelayanan kesehatan", dan "hubungan pelayanan informasi dengan kepuasan pasien". Peneliti memastikan hanya artikel yang berbasis penelitian empiris, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang dimasukkan dalam proses analisis. Artikel yang hanya berupa opini, laporan singkat, atau tidak relevan dengan tema utama dikeluarkan dari daftar analisis.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, membahas pelayanan informasi BPJS atau kepuasan pasien, diterbitkan dalam kurun waktu 2018–2025, dan memiliki format publikasi dalam jurnal ilmiah. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang hanya membahas regulasi atau administrasi BPJS tanpa kaitan dengan kepuasan pasien, serta artikel yang tidak menyediakan data hasil penelitian. Proses seleksi dilakukan dalam beberapa tahap, mulai dari identifikasi artikel, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, kelayakan isi, hingga akhirnya menentukan artikel yang sesuai untuk dianalisis. Proses ini dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa hanya literatur yang benar-benar relevan yang digunakan dalam penelitian.

Data dari artikel terpilih diekstraksi dengan mencatat berbagai informasi penting, seperti tujuan penelitian, metode yang digunakan, jumlah responden, instrumen penelitian, serta hasil utama yang berkaitan dengan pelayanan informasi dan kepuasan pasien. Data tersebut kemudian dikelompokkan dalam tabel matriks untuk memudahkan proses sintesis. Proses analisis dilakukan dengan pendekatan tematik, yaitu mengelompokkan temuan penelitian ke dalam tema-tema tertentu seperti dimensi kualitas pelayanan, pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan, serta faktor-faktor yang memperkuat atau menghambat kepuasan pasien. Melalui analisis ini, diharapkan muncul pola-pola umum yang dapat menjadi dasar untuk menyusun kesimpulan.

Sebagai bagian dari validitas proses SLR, penelitian ini mengikuti langkah-langkah sistematis dalam memilah dan mengevaluasi artikel yang diperoleh. Diagram alur digunakan untuk memvisualisasikan tahapan proses seleksi, mulai dari jumlah artikel yang ditemukan hingga jumlah akhir yang dianalisis. Evaluasi kualitas artikel dilakukan dengan memperhatikan metode penelitian, kejelasan hasil, serta relevansi topik terhadap tujuan penelitian. Dengan penerapan metode yang ketat dan sistematis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam pengembangan pelayanan informasi BPJS di rumah sakit umum guna meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan dari April hingga Maret 2025. Dengan nomor kode No.10.070.C/KEPK-FKMUMJ/V/2025. Penelitian ini dianggap layak etis sesuai dengan standar yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Daftar Literatur yang Digunakan dalam Penelitian

No	Judul	Peneliti	Publikasi dan Tahun	Kesimpulan
----	-------	----------	---------------------	------------

1.	Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	Raina Dwi Miswara dan Samodra Wibawa	Ikatan Sarjana Wanita Indonesia (ISWI) DIY	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS di beberapa rumah sakit di Jawa dan luar Jawa masih menghadapi banyak tantangan, terutama dalam sistem antrean, keterbatasan jumlah tenaga medis, serta fasilitas rawat inap yang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Melalui studi literatur dan observasi, peneliti menemukan bahwa kendala administratif dan ketidakefektifan pelayanan menjadi faktor utama menurunnya kepuasan pasien. Pemerintah dan pihak rumah sakit disarankan segera memperbaiki sistem antrean, menambah tenaga medis, serta meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan agar kepercayaan masyarakat terhadap program BPJS tetap terjaga.
2.	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang	Ilham Kurniadi, Habid Al Hasbi, Emy Kurniawati, Sarwoko, Luluk Lusiaty Cahyarini	Jurnal Cakrawala Keperawatan, Vol. 2 No. 1, Januari 2025	Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Dengan menggunakan metode chi-square, ditemukan bahwa sebagian besar mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kehandalan dan kepedulian. Hasil penelitian menegaskan bahwa pelayanan yang lebih baik, baik dari sisi sikap, komunikasi, maupun fasilitas, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
3.	Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023	Nur Fitriani, La Ode Muhammad Sety, Fikki Prasetya	Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO), Vol. 5 No. 2, Juli 2024	Penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas, khususnya pada dimensi kehandalan, empati, dan bukti fisik. Namun, pada dimensi daya tanggap dan jaminan, tidak ditemukan hubungan yang signifikan. Hasil ini menunjukkan pentingnya peningkatan kecepatan, ketepatan pelayanan, perhatian personal, serta fasilitas fisik rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

- | | | | | |
|----|---|---|--|--|
| 4. | Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang | Eka Noviana, Hyang Wreksagung | Nusantara Hasana Journal, Volume 1 No. 12, Mei 2022 | Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan pengendalian mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang. Hasil analisis statistik menggunakan uji Chi Square menghasilkan nilai p sebesar 0,000, yang berarti bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Respons pasien terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti kesiapan fasilitas, pelayanan tenaga kesehatan, kebersihan lingkungan, dan efisiensi administrasi rumah sakit. |
| 5. | Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak | Rani Sartika Dewi, Ismail Efendy, Anto | PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 08 Nomor 02, Desember 2018 | Penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan administrasi BPJS, khususnya pada dimensi reliability, tangible, empathy, dan responsiveness. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari semua faktor yang diteliti, responsiveness menjadi variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam layanan administrasi BPJS. Penelitian ini menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat tanggap dan responsif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di rumah sakit. |
| 6. | Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi Tangible | Ari Dwi Wianto, Sri Hernawati, Iwan Dewanto | Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes, Volume 15 Nomor 3, Tahun 2024 | Penelitian ini menemukan bahwa status kepesertaan JKN dengan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada aspek tangible, seperti fasilitas fisik dan kenyamanan ruang rawat. Dari lima dimensi mutu pelayanan yang diukur, hanya dimensi tangible yang menunjukkan perbedaan tingkat kepuasan secara nyata antara pasien JKN KRIS dan non-KRIS. Hasil ini menunjukkan pentingnya rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana fisik dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS. |

7. Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda
Agung Laksana Hendra Pamungkas, Silvia, Asni Afifah, Trifany Arlita
Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2023
Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap standar (KRIS) di RSUD Islam Harapan Anda mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari peserta JKN, terutama pada dimensi tangible dan assurance. Mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap fasilitas ruang rawat, sikap sopan tenaga medis, serta kemudahan akses layanan. Hasil ini menegaskan pentingnya pemenuhan standar fasilitas dan peningkatan kualitas interaksi layanan sebagai faktor utama dalam menjaga kepuasan pasien pengguna BPJS di rumah sakit.
8. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wenang
Raetasya Rachelea Rinda Wullur, Margaret h Rosalinda Sapulete, Windy Mariane Virenia Wariki
Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik, Volume 11, Nomor 2, Tahun 2023
Penelitian ini menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan, terutama pada aspek empati dan kehandalan petugas kesehatan. Hasil ini menunjukkan pentingnya perhatian penuh terhadap semua aspek pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.
9. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021
Nurul Amalina R, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka M, Erna Veronika
Journal of Hospital Management, Vol. 4 No. 2, September 2021
Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor tergolong cukup tinggi, dengan 70% pasien merasa puas. Dimensi pelayanan yang paling memuaskan adalah assurance (88%), diikuti oleh empathy (78%), reliability (77%), responsiveness (65%), dan tangible (56%). Temuan ini menegaskan pentingnya rumah sakit untuk terus menjaga kualitas fasilitas fisik dan meningkatkan responsivitas pelayanan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

10. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara
Muhammad Purnomo, Dewi Hartinah, Tri Suwarto
Indonesia
Jurnal Perawat, Vol. 8 No. 1, Tahun 2023
Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pecangaan secara umum dinilai cukup baik oleh pasien BPJS, dengan mayoritas pasien merasa cukup puas (78%) dan puas (15%) terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy semuanya terbukti berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, yang berarti bahwa semakin baik standar pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS di layanan rawat jalan.
11. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Kendari
Qaryahwati, Sartia Yusran, dan Zulfia Larisu
Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM), Vol. 1 No. 2, Tahun 2022
Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Kendari. Dari 98 responden, sebanyak 78,6% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek-aspek pelayanan seperti ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji Spearman's Rho menghasilkan nilai signifikansi 0,004, memperkuat bahwa semakin baik mutu pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS yang berobat di rumah sakit tersebut.
12. Determinan Pelayanan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2022
John Barker Liem, Sakinah Tasya Haruman, dan Siddik Karo-Karo
Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda, Vol. 10 No. 1, Februari 2022
Penelitian ini membahas hubungan antara pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS dan umum di RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum, dengan pasien BPJS cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) semuanya berkontribusi dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pendaftaran menjadi kunci penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tersebut.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 13. Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien BPJS | Yulis Marini, Dianita Ekawati, dan Lilis Suryani | Babul Ilmi – Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, Vol. 15 No. 2, Desember 2023 | Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang meliputi aspek penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati, dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan. Hasil analisis statistik membuktikan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien. Karena itu, peningkatan mutu secara berkesinambungan melalui evaluasi rutin diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan bagi peserta BPJS. |
| 14. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022 | I Made Putu Sudiarta Hartawa dan Zaini | Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies, Volume 1 Nomor 2, September 2022 | Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Mataram. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai signifikan ($p = 0,000$) dengan kekuatan hubungan sebesar 0,776, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga meningkat. Sebagian besar pasien merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, namun tetap diperlukan upaya peningkatan agar mutu pelayanan semakin optimal di masa mendatang. |
| 15. Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai | Nova Arikhman, Khotima Permata Sari, dan Elviza Yeni Putri | Jurnal Kesehatan Medika Sainatika, Volume 13 Nomor 2, Desember 2022 | Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan rawat inap—yang meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, dan bukti fisik (tangible)—dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai. Semakin baik persepsi pasien terhadap lima dimensi mutu layanan tersebut, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan, evaluasi berkala, dan perbaikan sistem pelayanan menjadi langkah penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien. |

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai penelitian yang digunakan dalam analisis ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan informasi BPJS di rumah sakit umum memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien (Miswara & Wibawa, n.d.). Penelitian yang dilakukan oleh Miswara dan Wibawa menunjukkan bahwa banyak rumah sakit di Jawa dan luar Jawa masih menghadapi masalah serius dalam hal antrean, keterbatasan fasilitas, serta kekurangan tenaga medis (Miswara & Wibawa, n.d.). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi yang tidak efektif akan memperpanjang waktu tunggu pasien, menurunkan

kenyamanan, dan akhirnya mengurangi tingkat kepuasan. Apabila sistem informasi di rumah sakit tidak mampu mengelola jumlah pasien dengan baik, maka akan terjadi penumpukan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, perbaikan sistem antrian dan penyampaian informasi harus menjadi prioritas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan BPJS.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi dan rekan-rekannya di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang menegaskan pentingnya kualitas pelayanan keperawatan dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Kurniadi et al., 2025). Salah satu temuan penting adalah bahwa aspek kehandalan dan empati dari pelayanan menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Pelayanan informasi yang efektif mendukung kehandalan pelayanan dengan memastikan bahwa pasien mengetahui prosedur, hak, dan kewajiban mereka secara jelas. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan empati dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, pasien akan merasa lebih dihargai dan aman selama proses perawatan. Ini membuktikan bahwa pelayanan informasi bukan hanya sekadar memberi tahu, tetapi harus dikemas dengan cara yang memperhatikan perasaan dan kebutuhan pasien.

Penelitian Fitriani bersama timnya di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi kehandalan, empati, dan bukti fisik (Fitriani et al., 2024). Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya kecepatan dalam pelayanan medis yang sering kali diperburuk oleh minimnya informasi kepada pasien mengenai prosedur pelayanan. Ketidakjelasan dalam informasi prosedur membuat pasien merasa diabaikan atau dipersulit, yang berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan mereka. Karena itu, penyampaian informasi yang baik tidak hanya membantu mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Penyediaan informasi yang transparan dan ramah menjadi kunci untuk memperbaiki persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penelitian yang dilakukan Noviana dan Wreksagung di RSUD Kabupaten Tangerang, ditemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien (Noviana et al., 2022). Pengendalian mutu yang baik, termasuk dalam aspek pemberian informasi yang jelas kepada pasien, mampu meningkatkan respons positif terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pasien memperoleh informasi yang cukup mengenai prosedur administrasi, hak atas pelayanan, dan rincian biaya, mereka cenderung lebih puas dan tidak merasa dirugikan. Transparansi menjadi salah satu faktor penting dalam membangun rasa percaya pasien terhadap sistem BPJS. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa pelayanan informasi menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kualitas pelayanan mereka.

Penelitian oleh Dewi dan rekan-rekan di RS Kartika Husada Pontianak menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dalam pelayanan administrasi BPJS menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien (Dewi et al., 2018). Respons cepat terhadap pertanyaan dan kebutuhan pasien tidak mungkin tercapai tanpa sistem pelayanan informasi yang efektif dan terorganisir. Ketika pasien BPJS menerima informasi yang lambat, tidak lengkap, atau bertentangan, mereka merasa pelayanan yang diterima kurang profesional dan membingungkan. Sebaliknya, informasi yang diberikan dengan cepat dan akurat mampu memberikan kesan pelayanan yang profesional dan perhatian. Ini memperkuat pandangan bahwa pengelolaan informasi yang baik adalah fondasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit.

Dalam penelitian Wianto dan rekan-rekan mengenai layanan JKN Kelas Rawat Inap Standar, ditemukan bahwa aspek tangible menjadi perhatian utama pasien BPJS (Wianto et al., 2024). Kualitas fasilitas fisik rumah sakit, seperti kebersihan, kenyamanan ruang rawat, dan ketersediaan sarana, banyak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Informasi mengenai fasilitas yang akan digunakan juga menjadi bagian dari pelayanan informasi yang seharusnya disampaikan sejak awal kepada pasien. Pasien perlu mengetahui secara jelas hak-hak mereka atas fasilitas tertentu, sehingga tidak terjadi kekecewaan akibat perbedaan harapan dan kenyataan. Karena itu, pelayanan informasi yang akurat tentang fasilitas rawat inap juga berkontribusi besar dalam membangun kepuasan pasien.

Penelitian Pamungkas dan rekan-rekan di RSUD Islam Harapan Anda menyoroti pentingnya kombinasi fasilitas fisik dan sikap sopan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien (Pamungkas et al., 2023). Pelayanan informasi yang disampaikan dengan sopan santun serta melalui fasilitas yang nyaman akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Ketika pasien mendapatkan informasi secara lengkap, disampaikan dengan baik, dan didukung dengan fasilitas memadai, maka tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi dan kondisi fisik rumah sakit harus berjalan beriringan dalam strategi peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang ramah dan penjelasan yang rinci merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien BPJS.

Hasil penelitian Wullur dan rekan-rekannya di Puskesmas Wenang menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, termasuk kehandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik, berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Purnomo et al., 2023). Dalam pelayanan informasi, ini berarti setiap langkah pelayanan harus disertai dengan komunikasi yang efektif dan penjelasan yang rinci kepada pasien. Pasien perlu mendapatkan informasi yang mudah dipahami dan konsisten di setiap tahap pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan mereka. Ketidakpastian informasi atau inkonsistensi antar staf medis akan memperburuk pengalaman pasien dan menurunkan kepuasan. Oleh sebab itu, pelatihan tentang komunikasi pelayanan informasi menjadi hal yang perlu diperkuat di seluruh fasilitas kesehatan.

Penelitian Amalina dan timnya di RSUD Kota Bogor memperlihatkan bahwa dimensi assurance menjadi faktor paling memuaskan bagi pasien BPJS dalam layanan rawat jalan (Amalina et al., 2021). Assurance, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan terpercaya, sangat bergantung pada ketepatan informasi yang diberikan. Pasien merasa lebih percaya dan aman apabila mereka memahami prosedur yang akan dijalani dan mengetahui hak-hak mereka secara rinci. Oleh karena itu, tenaga medis dan administrasi perlu dibekali kemampuan komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi secara akurat, jujur, dan meyakinkan. Komunikasi yang efektif mampu memperkuat persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi BPJS memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum. Pelayanan yang informatif, jelas, dan mudah diakses dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, informasi yang kurang lengkap, lambat, atau tidak konsisten dapat memicu ketidakpuasan meskipun pelayanan medis berjalan sesuai standar. Selain itu, faktor lain seperti keandalan pelayanan, empati tenaga medis, ketanggapan dalam merespons keluhan, jaminan keamanan, serta kualitas fasilitas fisik juga berperan penting dalam membentuk persepsi pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan informasi perlu menjadi perhatian utama dalam rangka memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan berbasis BPJS.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS, rumah sakit umum perlu memperkuat sistem pelayanan informasi dengan menyediakan panduan yang jelas, layanan konsultasi yang responsif, serta fasilitas komunikasi yang ramah dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat. Tenaga medis dan administratif perlu dibekali pelatihan berkelanjutan mengenai keterampilan komunikasi efektif dan pelayanan prima. Selain itu, rumah sakit juga harus memperbaiki sarana fisik seperti ruang tunggu, sistem antrean, dan fasilitas penunjang lainnya agar memberikan kenyamanan maksimal bagi pasien. Dengan perbaikan menyeluruh pada aspek informasi, komunikasi, dan infrastruktur, diharapkan kualitas pelayanan rumah sakit dapat meningkat sehingga mampu memenuhi ekspektasi pasien dan memperkuat keberhasilan program jaminan kesehatan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina, R. N., Gisely, V., Puspitaloka, M. E., & Erna, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN*, 4(02), 2615–8337.

- Arikhman, N., Sari, K. P., & Putri, E. Y. (2022). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 13(2), 193–200.
- Dewi, R. S., Efendy, I., & Anto. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 Affecting of Patient Satisfaction to the Quality of BPJS Admi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 08(02), 185–194. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/2262>
- Fitriani, N., Sety, L. O. M., & Prasetya, F. (2024). Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247. <http://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/139>
- Hartawan, I. M. P. S., & Zaini. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(2), 23.
- Kurniadi, I., Hasbi, H. Al, Kurniawati, E., Lusiati, L., & Info, A. (2025). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA POLRES KOTA TANJUNGPINANG. *Jurnal Cakrawala Keperawatan*, 02(01), 28–33.
- Liem, J. B., Haruman, S. T., & Karo-karo, S. (2025). Determinan Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2022. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 10(1), 89–99.
- Marini, Y., Ekawati, D., Suryani, L., Studi, P., Kesehatan, M., Bina, S., & Palembang, H. (2023). ANALISIS KUALITAS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(2), 121–132.
- Miswara, R. D., & Wibawa, S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit*. 13–24.
- Noviana, E., Wreksagung, H., & Tangerang, S. Y. (2022). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGENDALIAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN TANGERANG Relationship Of Patient Satisfaction To Quality Control Of Health Services In Tangerang Regency Hospitals. *Nusantara Hasana Journal*, 1(12), Page.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48.
- Qaryahwati, Yusran, S., & Larisu, Z. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Kendar. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 1(2), 88–102.
- Wianto, A. D., Hernawati, S., & Dewanto, I. (2024). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf15329> Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 15(3), 487–492.
- Wullur, R. R. R., Sapulete, M. R., & Wariki, W. M. V. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru. *Jurnal Mitrasehat*, 8(1), 93–103. <https://doi.org/10.51171/jms.v8i1.365>