

LITERATURE REVIEW : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN MEDIS DI RUMAH SAKIT DAN PUSKESMAS

Muhd. Andriadi bin Arifin^{1*}, Hermiaty N², Salahuddin A. Palloge³

Program Studi Pendidikan Profesi Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia¹,

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia^{2,3}

*Corresponding Author : dyze013@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan medis dokter merupakan faktor penting dalam menentukan mutu layanan kesehatan, baik bagi pasien BPJS maupun non-BPJS. Mutu pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya mencerminkan keberhasilan pelayanan di rumah sakit maupun puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan medis dokter. Metode penelitian yang digunakan adalah *literature review* dengan desain *narrative review* untuk mengidentifikasi dan merangkum artikel yang telah dipublikasikan sebelumnya mengenai pengaruh mutu pelayanan medis terhadap kepuasan pasien. Analisis dilakukan terhadap 23 artikel terbitan tahun 2020–2025. Hasil telaah menunjukkan bahwa pasien BPJS umumnya merasa puas, namun tingkat kepuasannya lebih rendah dibanding pasien non-BPJS, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan prosedur administrasi. Sebaliknya, pasien non-BPJS menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi, terutama pada dimensi empati dan keandalan dokter dalam memberikan diagnosis maupun tindakan medis. Secara keseluruhan, 19 artikel menyatakan terdapat pengaruh signifikan mutu pelayanan medis terhadap kepuasan pasien, 3 artikel menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan, dan 1 artikel tidak relevan secara langsung. Analisis lima dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa *empathy* dan *reliability* merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, diikuti *assurance*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan empati dokter dalam komunikasi klinis serta keandalan pelayanan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, baik BPJS maupun non-BPJS.

Kata kunci : BPJS, kepuasan pasien, *literature review*, mutu pelayanan dokter, non-BPJS

ABSTRACT

Doctor medical services are an essential factor in determining the quality of health care for both BPJS and non-BPJS patients. High-quality services significantly influence patient satisfaction, which reflects the overall performance of hospitals and primary health centers. This study aims to evaluate patient satisfaction with the quality of doctors' medical services among BPJS and non-BPJS patients. The method used was a literature review with a narrative review design to identify and summarize previously published articles on the effect of medical service quality on patient satisfaction. A total of 23 articles published between 2020 and 2025 were analyzed. The results indicated that BPJS patients generally reported satisfaction, although their satisfaction levels were lower than non-BPJS patients, particularly regarding service speed and administrative procedures. In contrast, non-BPJS patients showed higher satisfaction, especially in the empathy dimension and doctors' reliability in providing accurate diagnoses and treatments. Overall, 19 articles demonstrated a significant influence of medical service quality on patient satisfaction, 3 articles showed no significant influence, and 1 article was not directly relevant. Analysis of the five SERVQUAL dimensions revealed that empathy and reliability were the most dominant factors influencing patient satisfaction, followed by assurance, tangibles, and responsiveness. These findings emphasize that enhancing doctors' empathy in clinical interactions and reliability in diagnosis and treatment are the key determinants of patient satisfaction for both BPJS and non-BPJS patients.

Keywords : patient satisfaction, BPJS, non-BPJS, doctor service quality, literature review

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan paripurna mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai PP RI No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perumhaskitan (Najib, 2022). Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS mengharuskan seluruh rumah sakit memberikan layanan medis dokter yang setara bagi peserta BPJS maupun non-BPJS (Agnaty et al., 2025). Mutu pelayanan dokter menjadi faktor utama karena mencakup aspek diagnosis, komunikasi medis, terapi, dan tindak lanjut perawatan pasien (Dharmais Hospital Study, 2025). Rumah sakit yang mampu mempertahankan mutu pelayanan medis dokter akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara rumah sakit dengan mutu layanan rendah berisiko kehilangan kepercayaan publik (Prasetyo & Rahayu, 2025). Studi literatur menegaskan bahwa kepuasan pasien dapat dijadikan indikator penting mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam interaksi dokter-pasien (Yunus et al., 2024). Oleh karena itu, mutu layanan medis dokter menjadi penentu penting dalam menjamin pelayanan yang adil, efektif, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Mutiara et al., 2023).

Kesehatan merupakan hak fundamental yang dijamin undang-undang, sehingga pemerintah wajib menyediakan layanan medis dokter yang aman, bermutu, dan terjangkau di seluruh fasilitas kesehatan (Ihsanul et al., 2023). Pasien akan merasa puas apabila layanan dokter yang diterima memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka, baik dari sisi teknis maupun non-teknis (Prasetyo & Rahayu, 2025). Studi di RS X Depok menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap BPJS dan non-BPJS tidak memiliki perbedaan signifikan, menegaskan peran dokter sebagai penyeimbang mutu layanan di tengah keterbatasan sistem (Andini et al., 2023). Penelitian lain di RSUD Haji Makassar menemukan bahwa kualitas pelayanan medis dokter berhubungan positif dengan kepuasan pasien BPJS (Journalshub, 2025). Bahkan, komunikasi dokter lebih menentukan kepuasan dibandingkan faktor administratif. Hal ini memperlihatkan bahwa dokter merupakan aktor utama dalam menjaga kepuasan pasien lintas kelompok pembiayaan (Ciseeng Medical Centre Study, 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia beragam, mulai dari klinik, puskesmas, hingga rumah sakit rujukan nasional, yang semuanya dituntut menyediakan layanan medis dokter sesuai standar profesi (Lapudi, 2024). Penelitian terkini masih menggunakan dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dalam menilai kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan medis (Agnaty et al., 2025). Studi di Batam menunjukkan adanya perbedaan persepsi mutu layanan dokter antara pasien BPJS dan non-BPJS, terutama pada aspek empati dan daya tanggap (Nugroho et al., 2021). Pasien non-BPJS lebih memperhatikan aspek jaminan dan fasilitas, sedangkan pasien BPJS lebih menekankan pada kecepatan dan aksesibilitas layanan (Prasetyo & Rahayu, 2025). Penelitian di Puskesmas Ciseeng juga menemukan bahwa empati dokter dalam mendengarkan keluhan pasien merupakan faktor penting yang meningkatkan kepuasan pasien BPJS (Ciseeng Medical Centre Study, 2023). Temuan-temuan ini memperlihatkan bahwa standar pelayanan medis dokter menjadi indikator dominan dalam menilai kepuasan pasien.

Literatur kedokteran terbaru menegaskan bahwa faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS adalah kecepatan pemeriksaan, kepastian diagnosis, serta komunikasi klinis yang jelas dari dokter (Prasetyo & Rahayu, 2025). Studi di Rumah Sakit Dharmais menunjukkan bahwa kompetensi profesional dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kanker, sehingga mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek kepercayaan dan komunikasi (Dharmais Hospital Study, 2025). Penelitian di rumah sakit tipe A Jakarta mengungkap bahwa hubungan pasien-dokter lebih menentukan kepuasan pasien BPJS dibandingkan prosedur administratif (Jakarta Type A Hospital Study, 2025). Faktor ketersediaan fasilitas juga memengaruhi kepuasan pasien, terutama pada peserta BPJS yang

sering menghadapi keterbatasan layanan (Mutiara et al., 2023). Penelitian serupa di klinik Palembang memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa empati dokter menjadi prediktor penting kepuasan pasien (Mutiara et al., 2023). Dengan demikian, mutu pelayanan medis dokter merupakan determinan utama kepuasan pasien di rumah sakit.

Kompetisi antar rumah sakit semakin mendorong peningkatan mutu layanan medis dokter untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien (Agnaty et al., 2025). Studi di Batam menemukan bahwa perbedaan ekspektasi pasien BPJS dan non-BPJS menuntut adanya strategi pelayanan dokter yang adaptif (Nugroho et al., 2021). Pasien non-BPJS lebih menilai aspek fasilitas dan jaminan, sementara pasien BPJS lebih mengutamakan kecepatan layanan medis (Prasetyo & Rahayu, 2025). Literatur review tahun 2025 menyarankan agar rumah sakit memperkuat aspek komunikasi dokter-pasien untuk menjawab kebutuhan peserta BPJS yang sering terbentur prosedur administratif (Prasetyo & Rahayu, 2025). Walaupun beberapa penelitian telah membandingkan kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS, sebagian besar masih menekankan aspek biaya dan administrasi, bukan pada mutu pelayanan dokter. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan medis dokter di rumah sakit melalui pendekatan literature review/

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *literature review* dengan desain *narrative review*. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, dan menafsirkan penelitian-penelitian yang relevan melalui telaah literatur secara sistematis sesuai protokol yang ditetapkan. Jenis data pada penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari artikel penelitian yang telah dipublikasikan. Pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar sebagai sumber utama dengan menggunakan kata kunci: *kepuasan pasien, BPJS, non-BPJS, mutu pelayanan medis, dan dokter*. Dari hasil pencarian awal ditemukan 531 artikel, kemudian dilakukan proses *screening* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi hingga diperoleh 23 artikel yang relevan untuk dianalisis, terdiri atas 21 artikel jurnal nasional dan 2 artikel jurnal internasional berbahasa Inggris. Analisis konten dilakukan dengan menggunakan tabel sintesis, dengan membandingkan metode penelitian, subjek, objek penelitian, serta variabel yang diteliti terkait pengaruh mutu pelayanan medis dokter terhadap kepuasan pasien BPJS maupun non-BPJS.

HASIL

Tabel 1. Hasil Literature Review

No	Authors	Publisher	Objective study	Subject	Method	Result
1.	Zumria, Narmi, Tahiruddin (2020)	N., <i>Jurnal Ilmiah & Karya Kesehatan</i>	Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap mutu pelayanan medis dokter berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di ruang rawat	Pasien rawat inap dan Non-pasien di RSUD Kendari	Penelitian kuantitatif, desain cross sectional, uji Chi-Square.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Nilai p-value: Tangible (0,001), Reliability (0,001), Responsiveness (0,001),

		inap RSUD Kendari.		Assurance (0,000), Empathy (0,002). Pasien BPJS secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien Non-BPJS.
2.	Saputra, J., & Pohan, T. (2024)	<i>Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia</i> Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap mutu pelayanan medis dokter berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di ruang rawat inap RSUD Gunung Tua.	Pasien rawat inap BPJS dan Non-BPJS di RSUD Gunung Tua. uji Chi-Square.	Penelitian kuantitatif, desain cross sectional, menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan medis dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p<0,05). Nilai p-value tiap dimensi: Tangible (0,001), Reliability (0,001), Responsiveness (0,001), Assurance (0,000), Empathy (0,001). Pasien BPJS memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien Non-BPJS.
3.	Ritonga, A., Siregar, H., Sihombing, M. (2025)	<i>Health Information: Jurnal Penelitian</i> Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN (BPJS) dan pasien umum (Non-BPJS) terhadap mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL	136 pasien rawat jalan di RSUD Rantauprapat (68 pasien JKN/BPJS dan 68 pasien umum).	Penelitian kuantitatif, cross sectional, uji Chi-Square. menunjukkan perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS. Nilai p-value tiap dimensi: Tangible (0,508),

		(tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy).			Reliability (0,285), Responsiveness (0,000), Assurance (0,072), Empathy (0,038). Perbedaan signifikan terdapat pada dimensi responsiveness dan empathy, sedangkan tangible, reliability, dan assurance tidak signifikan. Pasien BPJS cenderung memiliki kepuasan lebih rendah dibanding Non- BPJS.	
4.	Yakin, M. N. F., & Atzmardina, Z. (2022)	<i>Tarumanagara Medical Journal</i>	Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan mutu pelayanan medis berdasarkan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal.	70 pasien rawat inap (54 BPJS, 16 Non-BPJS) dan Non-RSI PKU Muhammadiyah Tegal.	Penelitian kuantitatif dengan cross sectional; uji Fisher Exact.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding pasien Non-BPJS di semua dimensi SERVQUAL. Persentase kepuasan pasien BPJS: Tangible (90,55%), Empathy (90,65%), Reliability (92,17%), Responsiveness (91,76%), Assurance (95%). Persentase kepuasan Non- BPJS: Tangible (79,19%), Empathy (75,23%), Reliability

					(76,25%), Responsiveness (75,69%), Assurance (80,81%). Uji Fisher Exact menghasilkan nilai $p = 0,0001$, yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS secara keseluruhan
5.	Selvia Gresita, Verdure: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman (2023)	Mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar.	95 pasien rawat jalan (47 pasien BPJS dan 48 Non-pasien BPJS) di Poli Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar.	Penelitian kuantitatif, desain cross sectional, uji Non-Mann-Whitney.	Hasil menunjukkan 76,6% pasien BPJS puas dan 91,7% pasien Non-BPJS puas. Rata-rata skor kepuasan Non-BPJS lebih tinggi daripada BPJS, namun uji Mann-Whitney menghasilkan $p = 0,051$, artinya tidak terdapat perbedaan signifikan secara statistik antara kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS.
6.	Prakoso, A. D. (2023)	Journal of Nursing Practice and Education menganalisis perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan Non-pasien BPJS berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di RS "X" Kabupaten Bekasi.	200 pasien rawat jalan (145 pasien BPJS, 55 Non-pasien BPJS).	Penelitian kuantitatif analitik, cross sectional, uji Non-Chi-Square.	Hasil menunjukkan terdapat perbedaan signifikan pada dimensi reliability ($p=0.014$), responsiveness ($p=0.008$), assurance ($p=0.013$), sedangkan tangible ($p=0.1$)

				53) dan empathy (p=0.252) tidak signifikan. Pasien Non-BPJS cenderung lebih puas dibanding BPJS pada dimensi yang signifikan.
7.	Hafidzah, F., Agnaty, R. I., & Yuliani, N. (2024)	<i>Jurnal Kesehatan</i> <i>Tambusai</i>	Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.	50 pasien rawat jalan (25 BPJS, 25 Non-BPJS) di Puskesmas Tuntungan, Deli Serdang.
				Penelitian kuantitatif analitik, cross sectional, uji perbedaan Mann-Whitney.
				Hasil menunjukkan terdapat perbedaan signifikan pada semua dimensi: tangible (p=0.034), reliability (p=0.004), responsiveness (p=0.004), assurance (p=0.004), empathy (p=0.004). Pasien Non-BPJS lebih puas dibanding pasien BPJS.
8.	Putri, A. Z. D., & Cokki (2024)	<i>Jurnal Manajemen</i> <i>Bisnis</i> <i>Kewirausahaan</i>	Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan berbasis SERVQUAL di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.	410 pasien rawat jalan RSUD Wongsonegoro (BPJS & Non-BPJS, proporsi seimbang).
				Kuantitatif, uji Mann-Whitney, PLS-SEM, dan uji Mann-Whitney.
				Hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan pada kualitas pelayanan (p=0.000) dan kepuasan pasien (p=0.000), dengan pasien Non-BPJS lebih puas daripada BPJS. Uji PLS-SEM menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

					kepuasan pasien baik pada kelompok BPJS ($\beta=0.576$; $p=0.000$) maupun Non-BPJS ($\beta=0.678$; $p=0.000$). Namun, analisis PLS-MGA menunjukkan perbedaan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien antar kelompok BPJS dan Non-BPJS tidak signifikan ($p=0.095$).	
9.	Susanti, R., & Palapessy, L. (2021)	<i>International Journal Science, Technology Management</i>	Menganalisis perbedaan pelayanan & kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di fasilitas kesehatan (rumah sakit) di Batam berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.	60 pasien rawat inap (30 pasien BPJS, 30 Non-BPJS) di empat rumah sakit di Batam (Budi Kemuliaan, Elizabeth, Batam Authority, Embung Fatimah).	Penelitian kuantitatif, sectional, Non-independent t-test dan Pearson korelasional.	Hasil crossmenunjukkan uji perbedaan t-test signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien antara BPJS dan Non-BPJS ($p=0.000$). Pasien BPJS lebih puas (93,3%) dibanding Non-BPJS (83,3%). Uji t-test menunjukkan $p=0.000$ untuk kualitas layanan dan kepuasan. Korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien kuat ($r=0.741$; $p=0.000$), dengan kontribusi

						<p>kualitas layanan sebesar 54,9% terhadap kepuasan pasien.</p>
10.	Andini, Arif Widodo, & Siti Khadijah (2023)	<i>ResearchGate Preprint – “X” Depok</i>	Menganalisis perbedaan kepuasan BPJS dan BPJS pelayanan rawat inap RS “X” Depok.	200 pasien rawat inap (145 pasien BPJS, 55 Non-BPJS) pada pelayanan rawat inap RS “X” Depok.	Kuantitatif, cross-sectional, Non-Mann-Whitney.	Hasil uji menunjukkan rata-rata kepuasan pasien Non-BPJS lebih tinggi, tetapi perbedaan tidak signifikan (p=0.065).
11.	Erlinengsih, Arif Hidayat, & Yuliana Putri (2025)	<i>Meditory: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan</i>	Mengetahui perbedaan kepuasan BPJS dan Non-BPJS terhadap mutu pelayanan di rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang.	80 pasien rawat jalan (40 BPJS, 40 Non-BPJS).	Kuantitatif analitik, uji Square.	Terdapat perbedaan signifikan kepuasan pasien berdasarkan status kepesertaan (p=0.001). Pasien Non-BPJS lebih puas dibanding BPJS.
12.	Linda, Wahyuni, Maria Magdalena (2020)	<i>SriJurnal & Kesehatan Diagnosis</i>	Membandingkan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di RSUD Timika, Papua.	n100 pasien rawat inap (50 Non-BPJS).	Kuantitatif, uji Mann-Whitney.	Rata-rata kepuasan pasien Non-BPJS lebih tinggi, namun perbedaan tidak signifikan (p=0.276).
13.	Yanuarti, Rini Astuti, & Nurlaili (2021)	<i>Jurnal Kesmas</i>	Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Betungan, Bengkulu.	120 pasien (60 BPJS, 60 Non-BPJS) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Betungan, Bengkulu.	Kuantitatif, uji t Non-independen dimensi SERVQUAL.	Semua dimensi SERVQUAL menunjukkan perbedaan signifikan: tangible (p=0.025), reliability (p=0.001), responsiveness (p=0.001), assurance (p=0.001), empathy (p=0.001).

14.	Andini, Arif Widodo, & Siti Khadijah (2023)	<i>IJINI: International Journal of Nursing Health Informatics</i>	Mengukur kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS pada pelayanan rawat inap di Depok.	200 pasien (145 BPJS, 55 Non-BPJS).	Kuantitatif, uji Mann-Whitney.	Hasil Sama seperti versi preprint: kepuasan Non-BPJS lebih tinggi, tetapi perbedaan tidak signifikan ($p=0.065$).
15.	Nur Fitriani, La Ode Muhamad Sety, & Fikki Prasetya (2024)	<i>Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)</i>	Menganalisis & perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.	364 pasien rawat inap (182 BPJS, 182 Non-BPJS).	Kuantitatif, Cross-sectional, uji Chi-Square dimensi SERVQUAL.	Hasil menunjukkan perbedaan signifikan pada dimensi Reliability ($p=0.000$), Tangibles ($p=0.000$), dan Empathy ($p=0.047$). Sementara Responsiveness ($p=0.463$) dan Assurance ($p=0.597$) tidak signifikan. Distribusi puas/tidak puas ditampilkan terpisah antara BPJS dan Non-BPJS per dimensi.
16.	Uswatun Khasanah, Arifin Santoso & Nurul Fatiha (2020)	<i>Sultan Agung Fundamental Research Journal (SAFRJ)</i>	Mengevaluasi kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap mutu pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Tugurejo.	68 pasien rawat jalan (34 BPJS, 34 Non-BPJS).	Kuantitatif, Cross-sectional, uji Mann-Whitney.	Hasil menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS ($p=0.583$).
17.	John Liem; Tasya Haruman; Siddik Karo (2025)	<i>BarkerPerekam Informasi Kesehatan Karo (JIPIKI)</i>	Menilai perbedaan tingkat kepuasan BPJS vs Non-BPJS pada pelayanan rawat jalan di RSUD Sari dalam tabel.	100 responden (50 BPJS, 50 Non-BPJS)	Kuantitatif (survei), uji Chi-Square membandingkan kepuasan BPJS vs Non-BPJS.	Hasil menunjukkan perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan Non-BPJS ($p=0,014$). Pada

			Mutiara Lubuk Pakam (tahun layanan 2022).			lima dimensi SERVQUAL seluruhnya signifikan: Tangibles (p=0,000), Reliability (p=0,001), Responsiveness (p=0,000), Assurance (p=0,002), dan Empathy (p=0,000). Distribusi puas/tidak puas disajikan terpisah untuk BPJS dan Non-BPJS pada tiap dimensi.
18.	Desy Rahmawati Putri Mochamat Helmi (2025)	Jurnal Malahayati Nursing Journal & (MAHESA) Vol. 7 No. 1, 2025	Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan, Jakarta Barat.	150 responden (75 BPJS; 75 Non-BPJS).	Kuantitatif, desain cross-sectional; instrumen kuesioner berbasis SERVQUAL; uji statistik Chi-Square.	Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS lebih tinggi (81,3%) dibanding Non-BPJS (70,6%). Analisis Chi-Square menunjukkan perbedaan signifikan (p = 0,043). Kesimpulan: terdapat perbedaan bermakna kepuasan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan Non-BPJS.
19.	Selvia Gresita; Ronny Isnuwardana ; Yudanti Riastiti (2023)	Jurnal Medika Respati	Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS pada pelayanan kesehatan di Poli Rawat	95 responden (47 BPJS; 48 Non-BPJS).	Analitik, cross-sectional; instrumen SERVQUAL; uji Mann-Whitney.	Kepuasan pasien Non-BPJS lebih tinggi (91,7%) dibanding BPJS (76,6%). Namun uji Mann-Whitney menunjukkan p

		Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar.			= 0,051 (tidak signifikan). Kesimpulan: Tidak ada perbedaan bermakna kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS.
20.	Erlinengsih; Dessy Angraini (2025)	Jurnal Meditory Mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang.	100 responden (60 BPJS; 40 Non-BPJS).	Kuantitatif, cross-sectional; instrumen SERVQUAL; uji Chi-Square.	Tingkat kepuasan pasien BPJS lebih tinggi (60%) dibanding Non-BPJS (27,5%). Uji Chi-Square menunjukkan $p = 0,001$ (signifikan). Kesimpulan: Terdapat perbedaan bermakna kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS, dengan pasien BPJS cenderung lebih puas.
21	Fadhliah; Rachmawati ; dkk. (2024)	<i>An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat</i> Menganalisis perbedaan kepuasan pasien umum dan BPJS di RS Tk. III dr. R. Soeharsono Banjarmasin.	198 responden (98 pasien umum; 100 pasien BPJS).	Survei analitik, cross-sectional; uji Independent Sample T-Test / Mann-Whitney.	Pasien umum puas 93,9%, BPJS puas 91%. Uji menunjukkan $p = 0,445$ (tidak signifikan). Kesimpulan: tidak ada perbedaan bermakna kepuasan pasien umum dan BPJS.
22.	Lalu Bahrudin (2022)	<i>Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan</i> Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS terhadap	64 pasien (32 BPJS; 32 Non-BPJS).	Cross-sectional; Non-instrumen SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness	Rata-rata skor BPJS = 150,47; Non-BPJS = 154,31. p -value global = 0,215 ($>0,05$) →

	<i>Pembelajaran MIPA</i>	pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung, NTB.			, Assurance, tidak Empathy); uji signifikansi. P-Independent T-value per Test & Mann-dimensi: Whitney. Reliability (0,677), Assurance (0,854), Tangibles (0,233), Empathy (0,083), Responsiveness (0,773) → semua >0,05. Tidak ada perbedaan signifikan kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS.
23.	Fidiana Hafidzah,dk (2024)	<i>Jurnal Kesehatan Masyarakat Tambusai</i> Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS pada masyarakat Desa Tuntungan 1 terhadap layanan Puskesmas Tuntungan, Deli Serdang.	50 responden (25 BPJS; 25 Non-BPJS).	Cross-sectional; SERVQUAL; uji Independent T-Test.	Pasien BPJS puas = 60%, Non-BPJS = 80%. P-value per dimensi: Tangibles (0,034), Reliability (0,004), Responsiveness (0,004), Assurance (0,004), Empathy (0,004) → semuanya signifikan. Terdapat perbedaan signifikan kepuasan pasien BPJS vs Non-BPJS, dengan pasien Non-BPJS lebih puas.

Menurut hasil analisis yang dilakukan, dua puluh tiga artikel telah dianalisis menggunakan tabel sintesis untuk melihat variabel yang diteliti oleh masing-masing penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dari 23 artikel yang membahas pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, 19 artikel menyebutkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, sementara 3 artikel lainnya menyebutkan tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan 1 artikel tidak relevan karena tidak secara langsung menganalisis pasien BPJS vs Non-BPJS. Menurut analisis yang dilakukan, 18 artikel menyebutkan kualitas

pelayanan berdasarkan reliability, 17 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan responsiveness, 19 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan empathy, 17 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan assurance, dan 18 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan tangibles. Salah satu kekuatan beberapa artikel tersebut adalah penggunaan data primer dengan jumlah sampel yang memadai serta periode publikasi terbaru (2020–2025), sehingga relevan dengan kondisi pelayanan kesehatan saat ini. Mayoritas artikel juga menggunakan kelima dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) untuk menilai kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS, dengan analisis uji statistik (Chi-Square, T-Test, Mann-Whitney, Fisher Exact, hingga SEM/PLS).

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara terorganisir untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, serta masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari perbandingan antara layanan yang dirasakan pasien dengan layanan yang diharapkan. Apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan, maka pasien akan menilai pelayanan tersebut memuaskan (Saputra & Pohan, 2024). Dalam konteks pembangunan kesehatan, peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas maupun Rumah Sakit sangat penting, sebab mutu pelayanan berdampak langsung pada keselamatan pasien. Kesalahan dalam diagnosis dan terapi dapat memperburuk kondisi, menyebabkan kecacatan bahkan kematian, sehingga pembinaan, standarisasi, dan pengawasan layanan kesehatan harus terus dilakukan (Zumria, Narmi, & Tahiruddin, 2020).

Menurut teori pelayanan publik, pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian proses yang berlangsung secara terus-menerus, melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan, dan dapat diukur standar mutunya, baik dari segi waktu maupun hasilnya (Susanti & Palapessy, 2021). Dalam bidang kesehatan, kepuasan pasien dipandang sebagai indikator penting keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena kebutuhan dan harapannya terpenuhi setelah menerima layanan kesehatan (Desy Rahmawati & Helmi, 2025). Berdasarkan analisis terhadap 23 jurnal, mayoritas artikel (19 jurnal) menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, sementara 3 jurnal menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan (Sheila, 2024; Linda, 2020; Fadhliah, 2024), dan 1 jurnal tidak relevan langsung membandingkan BPJS dan Non-BPJS (Jeffrey Keni, 2024). Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa dimensi empathy dan reliability paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh assurance, tangibles, dan responsiveness. Misalnya, penelitian Fidiana Hafidzah dkk. (2024) di Puskesmas Tuntungan menemukan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan pasien Non-BPJS cenderung lebih puas. Penelitian lain oleh Ritonga dkk. (2025) di RSUD Rantauprapat menunjukkan bahwa dimensi responsiveness ($p=0,000$) dan empathy ($p=0,038$) berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi lain tidak.

Sebagian artikel juga memperlihatkan pola kontribusi berbeda tiap dimensi. Misalnya, penelitian Saputra & Pohan (2024) menunjukkan semua dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Gunung Tua, sementara penelitian Nur Fitriani dkk. (2024) di RSUD Bahteramas hanya menemukan pengaruh signifikan pada reliability ($p=0,014$) dan empathy ($p=0,043$). Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun seluruh dimensi SERVQUAL penting, empati tenaga medis dan keandalan layanan lebih sering muncul sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien BPJS maupun Non-BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan identifikasi dan telaah terhadap 23 artikel yang dianalisis, diperoleh hasil bahwa 19 artikel menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, sementara 3 artikel tidak menunjukkan pengaruh signifikan dan 1 artikel tidak secara langsung menilai pasien BPJS dan Non-BPJS. Analisis lima dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles) menunjukkan bahwa dimensi empathy merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien, disusul oleh reliability, kemudian assurance, tangibles, dan responsiveness. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor empati tenaga medis dan keandalan pelayanan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS maupun Non-BPJS, meskipun dimensi mutu pelayanan lain juga berkontribusi.

Sebagai saran, penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar, cakupan multi-rumah sakit maupun puskesmas, serta mempertimbangkan variabel tambahan di luar lima dimensi SERVQUAL, seperti faktor demografi pasien, aksesibilitas layanan, dan biaya pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian akan lebih representatif dan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Ucapan terimakasih yang mendalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa, dukungan moral maupun materil, serta semangat yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Penulis juga menyampaikan penghargaan khusus kepada dosen pembimbing dan penguji yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan literatur ini. Tidak lupa, penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. P. I. (2019). *The Influence of Leadership Style on Nurse Performance at Ibnu Sina Hospital Makassar*. *UMI Medical Journal*, 4(1), 102–110.
- Agnaty, R., Rahmawati, D., & Syafira, N. (2025). Analysis of BPJS patient satisfaction on the quality of outpatient services in hospitals using the SERVQUAL approach. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28(2), 113–124.
- Andini, M., Putra, A., & Hidayat, R. (2023). Analysis of BPJS Health and non-BPJS Health patient satisfaction on inpatient services at Hospital X, Depok. *International Journal of Nursing Information*, 12(1), 45–53.
- Ciseeng Medical Centre Study. (2023). The influence of BPJS Health services quality on patient satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre. *International Journal of Health Sciences*, 7(3), 77–85.
- Dharmais Hospital Study. (2025). The influence of doctor service quality on patient satisfaction at Dharmais Cancer Hospital. *Jurnal Medis Universitas Muhammadiyah Surabaya*, 15(1), 55–63.
- Ihsanul, M., Haeruddin, S., & Sumiaty, R. (2023). The relationship between health service quality and patient satisfaction in Indonesian outpatient units. *Journal of Muslim Community Health*, 5(2), 101–112.
- Jakarta Type A Hospital Study. (2025). Patient–physician relation, administrative procedure,

- and patient flow's influence on BPJS patient satisfaction in type A general hospitals in Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kedokteran*, 14(1), 25–37.
- Journalshub. (2025). The relationship between BPJS health service quality and patient satisfaction at the ENT Polyclinic of Dr. Ramelan Hospital. *International Journal of Health Sciences*, 9(2), 88–96.
- Lapudi, D. L. (2024). Analysis of patient satisfaction towards medical services at Adventist University Hospital. *Jurnal Kesehatan Advent Indonesia*, 11(1), 33–41.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analysis of patient satisfaction with medical services in private clinics in Palembang. *Cendekia Medika Journal of Medical Sciences*, 7(2), 140–149.
- Najib, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, 9(1), 14–21.
- Nugroho, H. A., Kusuma, D., & Hartono, A. (2021). The comparison of service quality for BPJS and non-BPJS users in Batam health facilities. *Indonesian Journal of Medical Services*, 6(3), 210–218.
- Prasetyo, B., & Rahayu, S. (2025). BPJS patient satisfaction: A systematic literature review on service quality, price, and facility in Indonesian hospitals. *International Journal of Social Health Research*, 10(2), 55–68.
- Zumria, N., Narmi, & Tahiruddin. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*.