

Literature Review: Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Non-Jkn Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit

Muhammad Hidayat¹, Aep Ratnajaya², Muh Agung Gunadi³, Eka Hesti Hastuti⁴, Dewa Ayu Vania Novista Anjani⁵, Vip Paramarta⁶ ✉

^{1,2,3,4,5,6} Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini melakukan telaah literatur terhadap 10 jurnal nasional yang meneliti hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum. Hasil telaah menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Status kepesertaan JKN juga menjadi variabel penting yang menentukan persepsi dan kepuasan pasien. Penelitian ini memperkuat urgensi penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan dan metode survei dari Kemenpan-RB serta pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menilai efektivitas layanan kesehatan secara komprehensif.

Kata kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, JKN, BPJS, SERVQUAL, SPM, CSI

Copyright (c) 2025 Budi Muhaeni

✉Corresponding author :

Email Address : mhidayat_dr@yahoo.com

PENDAHULUAN

Sebagai pilar kedua dalam transformasi kesehatan Indonesia, transformasi layanan rujukan memiliki fokus untuk melakukan peningkatan dalam hal kualitas.¹ Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan regulasi Standar Pelayanan Minimal yang diatur oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit².

SPM kesehatan mengatur standar dasar yang wajib dipenuhi oleh fasilitas layanan Kesehatan di Rumah Sakit dengan mengukur output seperti kecepatan pelayanan, keterjangkauan biaya, dan mutu penanganan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien (Permenkes No. 4 Tahun 2019).

Pengukuran kualitas pelayanan pasien JKN oleh BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi JKN Mobile menggunakan model SERVQUAL. Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman dkk, menjabarkan ada 5 dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat

diraba/sarana fisik (tangibles), keandalan pelayanan (reliability), ketanggapan petugas (responsiveness), jaminan/ keyakinan (assurance) dan empati (empathy) (Miharti, 2019)³.

Selain itu Kemenpan-RB merumuskan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik melalui 9 unsur penilaian, termasuk prosedur, waktu, biaya, dan kompetensi petugas (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017).⁴ Ini menjadi acuan evaluatif terhadap pelayanan publik termasuk rumah sakit.

Beberapa Rumah Sakit menggunakan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif, biasanya melalui skala penilaian dan perhitungan indeks berbobot dari dimensi layanan. Metode ini dinilai praktis dan akurat dalam menangkap persepsi agregat pasien terhadap layanan⁵.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan seluruh penelitian yang relevan terhadap suatu topik tertentu menggunakan kriteria seleksi yang eksplisit dan sistematis (Kitchenham & Charters, 2007). Pengumpulan data dilakukan secara sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung tetapi dari data yang diperoleh peneliti terdahulu yang berasal hanya dari jurnal Nasional. Didapatkan 10 jurnal yang digunakan dalam sampel dan pengumpulan data sesuai dengan kata kunci Kepuasan pasien, mutu pelayanan, JKN, SERVQUAL, SPM, CSI.

Metode PICOS (Population, Intervention, Comparison, Outcome, Study type) merupakan kerangka yang sangat berguna dalam menyusun systematic literature review, khususnya dalam konteks penelitian kesehatan. PICOS membantu memperjelas fokus pencarian dan seleksi studi dengan cara yang terstruktur dan transparan.⁶

Komponen Deskripsi:

1. P (Population)
Pasien rumah sakit (baik JKN maupun non-JKN), di rumah sakit pemerintah maupun swasta di Indonesia. Fokus pada pengguna layanan rawat jalan dan/atau rawat inap.
2. I (Intervention / Interest)
Pelayanan rumah sakit yang dinilai dari kualitas layanan (menggunakan dimensi SERVQUAL), sistem antrean, fasilitas, interaksi dengan tenaga medis, dll.
3. C (Comparison)
Perbandingan antara pasien JKN vs non-JKN, atau antara persepsi sebelum dan sesudah penerapan kebijakan tertentu.
4. O (Outcome)
Tingkat kepuasan pasien, baik secara umum maupun spesifik berdasarkan indikator mutu pelayanan. Hasil diukur dengan instrumen seperti survei kepuasan, CSI, atau dimensi SERVQUAL.
5. S (Study type)
Studi kuantitatif berbasis survei atau penelitian campuran (mixed-method), terbit antara tahun 2022-2024, dan telah melalui proses peer-review.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 : Referensi Jurnal Kepuasan Pasien

1	Media Bina Ilmiah, 2024	PENGARUH TARIF RAWAT INAP DAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT SILOAM PURWAKARTA, Rizal Taufik	Tarif rawat inap, standar pelayanan minimal, kepuasan pasien	1. Tarif rawat inap berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang mempunyai 4 indikator yaitu (1) kenyamanan (2) hubungan pasien (3)kompetensi teknis petugas (4) biaya. 2. Standar Pelayanan Minimal dalam penelitian ini menggunakan 9 indikator yakni (1) pemberian layanan rawat inap (2) penanggung jawab pasien rawat inap (3) jam kunjung dokter spesialis (4) jam kunjungan dokter spesialis (5) kejadian infeksi paska operasi (6) kejadian infeksi nosokomial (7) kematian pasien lebih dari 48 jam (8) kejadian pulang paksa (9)kepuasan pelanggan. 3. Standar Pelayanan Minimal dalam penelitian ini berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pasien	https://doi.org/10.33758/mbi.v18i6.680
2	Jurnal Intelek Insan Cendikia, 2024 No.1.,	PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN ASURANSI BPJS KESEHATAN DAN NON ASURANSI BPJS KESEHATAN DI RSUD ABEPURA KOTA JAYAPURA, Ria Romantir, et all	Kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS, kepuasan pasien Umum	a. Dimensi Kehandalan (Reliability) BPJS Kesehatan: Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Non BPJS Kesehatan: Juga berpengaruh signifikan. b. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) BPJS Kesehatan: Signifikan. Non BPJS Kesehatan: Signifikan.Sebagai variabel dominan untuk Non BPJS. c. Dimensi Jaminan (Assurance) BPJS Kesehatan: Signifikan. Non BPJS Kesehatan: Signifikan. d. Dimensi Empati (Empathy) BPJS Kesehatan: Signifikan. Non BPJS Kesehatan: Signifikan .Sebagai variabel dominan untuk Non BPJS. e. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) BPJS Kesehatan: Signifikan . Non BPJS Kesehatan: Signifikan.Sebagai variabel dominan untuk Non BPJS. f. Mutu Pelayanan Kesehatan Secara Umum BPJS Kesehatan: Signifikan. Non BPJS Kesehatan: Signifikan.Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara proporsi kepuasan kedua kelompok	https://jurnal.insan-cendikia.com/index.php/articledetail/view/9021015
3	Journal of Cahaya Mandalika Vol. 2, No. 1, Juni. 84-89	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS dan Non BPJS di RS Swasta Metta Medika di Kota Sibolga	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Rawat Inap	Pasien BPJS, Tangible (Aspek Fisik): 40% Merasa Puas, Reliability (Kendalan): 26,7% merasa puas, Responsiveness (Daya Tanggap): 33,3% merasa puas, Assurance (Jaminan): 46,7% merasa puas, Empathy (Empati): 26,7% merasa puas. Pasien Non-BPJS: Tangible (Aspek Fisik): 46,7%, Reliability (Keandalan): 60% merasa puas, Responsiveness (Daya tanggap): 26,7% merasa puas, Assurance (Jaminan) 53,3% merasa puas. Empathy (Empati): 40% merasa puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien non-BPJS cenderung merasa lebih puas pada beberapa dimensi mutu pelayanan dibandingkan pasien BPJS. Namun, secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS di Rumah Sakit Swasta Metta Medika masih tergolong rendah.	https://journal.cahaya-mandalika.com/index.php/article/view/689564
4	Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOMP) Vol. 8 No. 2, August 2025	Analisis Perbandingan Metode Customer Satisfaction Index and Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima	Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS	1. Metode Customer Satisfaction Index (CSI): Mendapatkan skor kepuasan rata-rata sebesar 0,69, yang masuk dalam kategori "Baik" atau "Puas" 2. Metode Service Quality (Servqual): Menghasilkan skor kepuasan rata-rata sebesar 2,74, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan CSI. Penelitian ini melibatkan 300 pasien BPJS yang telah menerima layanan medis di Rumah Sakit Royal Prima. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua metode tersebut saling melengkapi dalam memberikan pemahaman yang lebih efektif dan komprehensif tentang kepuasan pasien.	umal.unprimdn.ac.id/index.php/IJUSIKOM/article/view/65083752
5	Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan (2024)	Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Berbasis Program BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Penulis: Adinda Zhafira Dyanti Putri & Cokki	- Status kepesertaan pasien (JKN/BPJS vs non-JKN) - Kepuasan pasien	Terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan pasien JKN dan non-JKN. Pasien non-JKN menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama dalam aspek waktu tunggu dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pasien antara pengguna program BPJS dan Non BPJS di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro, di mana pasien Non BPJS mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 410 responden dan menguji lima dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility. Analisis dilakukan menggunakan Uji Mann Whitney, PLS-SEM, dan PLS-MGA. Hasilnya, kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara keseluruhan maupun dalam kelompok BPJS dan Non BPJS. Namun, tidak ditemukan perbedaan yang signifikan dalam pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan antara kedua kelompok tersebut.	https://journal.untar.ac.id/index.php/mbk/article/view/29666

1. Dimensi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Penelitian oleh Journal of Cahaya Mandalika (2024) juga menyoroti dimensi fisik (tangible) sebagai indikator utama kepuasan, di mana 40% pasien BPJS merasa cukup puas terhadap fasilitas rumah sakit.

2. Status Kepesertaan Pasien (JKN vs Non-JKN)

Beberapa studi menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien JKN dan non-JKN. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo dan Journal Of Health Management Research (2022) menemukan bahwa pasien non-JKN cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding pasien JKN, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan dan kebebasan memilih dokter.

Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan (2024) juga mengungkapkan bahwa status kepesertaan memengaruhi kepuasan pasien dalam berbagai dimensi, terutama pelayanan rawat jalan dan interaksi dengan tenaga medis.

3. Persepsi Terhadap Layanan dan Hubungannya dengan Kepuasan

Journal of Public Health Innovation (2023) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien JKN. Hal ini mengindikasikan pentingnya aspek persepsi pasien dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

4. Metode Evaluasi dan Perbandingan

Beberapa jurnal menggunakan pendekatan kuantitatif seperti Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis perbandingan statistik. Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Primadina (2023) membandingkan dua metode evaluasi dan menyimpulkan bahwa CSI memberikan hasil yang lebih representatif dalam menilai kepuasan pasien BPJS.

5. Temuan Umum dan Konsistensi Hasil

Secara umum, seluruh jurnal menyimpulkan bahwa mutu layanan dan status kepesertaan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Terdapat konsistensi dalam temuan bahwa pasien non-JKN cenderung lebih puas, namun beberapa jurnal juga menekankan perlunya peningkatan layanan terhadap pasien JKN agar kesenjangan tersebut dapat dipersempit.

SIMPULAN

Literatur yang dikaji memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara konsisten mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perbedaan status kepesertaan antara JKN dan non-JKN juga menjadi variabel penting. Dimensi-dimensi SERVQUAL relevan untuk dijadikan dasar evaluasi, demikian pula penggunaan CSI dan panduan survei dari Kemenkes dan Kemenpan-RB.

Referensi :

Archive of Community Health (2022).
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/ach/article/view/81464>

Buku Kinerja Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022 -2023. (2023). Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat Dan Unggul. Jakarta: Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Jurnal Intelek Insan Cendekia (2024).
<https://jicnusanantara.com/index.php/jiic/article/view/282>

Journal of Cahaya Mandalika (2023).
<https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/380>

- Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Primadina.
<http://urnal.unprimdn.ac.id/index.php/JUSIKOM/article/view/593>
- Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan (2024).
<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/7047>
- Journal of Public Health Innovation (2023).
<https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jphi/article/view/396>
- Journal of Health Management Research (2022).
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article/view/2605749>
- Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/JMK/article/view/317>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Media Bina Ilmiah (2024). Pengaruh Tarif Rawat Inap dan Standar Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien JKN. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i6.680>
- Pamungkas, Agung Laksana Hendra dkk. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSU Islam Harapan Anda. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, Volume 3 Number 2. 1 – 10.
- Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/388>
- Ria, Putri Zevanya, dkk. (2025). Analisis Perbandingan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima. Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima, Vol. 8 No. 2, 1-11.
- Wibowo, Adik dan Septiara Putri. (2021). Pedoman Praktis Penyusunan Naskah Ilmiah Dengan Metode Systemic Review Edisi Pertama. Jakarta: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.