

LITERATUR REVIEW PEBEDAAN PELAYANAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM DI FASILITAS KESEHATAN

Sutaip¹, Nadia Sapitri², Nisrina Noviriya Safitri³, Salsabila Putri Erifta⁴, Tanti

Elmawati⁵

^{1,2,3,4,5} Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

suthabachtera@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelaksanaan program BPJS Kesehatan masih menghadapi kendala pelayanan seperti keluhan prosedur administrasi dan sarana infrastruktur. Topik ini penting karena kepuasan pasien merupakan tolok ukur krusial bagi mutu layanan dan indikator keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan perbedaan tingkat kepuasan serta kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *narrative literature review* dengan pedoman PRISMA melalui penelusuran 1 database (Google Scholar) untuk menyaring 10 artikel relevan dalam rentang publikasi 2015–2025. **Hasil:** Mayoritas literatur menunjukkan adanya disparitas nyata di mana pasien umum merasa lebih puas dibandingkan pasien BPJS, khususnya pada dimensi ketanggapan petugas (*responsiveness*) dalam alokasi waktu pemeriksaan dan bukti fisik (*tangibles*) faskes. Meski begitu, beberapa dimensi seperti keandalan (*reliability*) administrasi dan jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil kepuasan yang setara pada sebagian faskes. **Kesimpulan:** Terdapat perbedaan signifikan pada tingkat kepuasan, di mana mutu pelayanan pasien umum dinilai lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Diperlukan evaluasi mutu berkala agar penyedia layanan kesehatan mampu memberikan pelayanan yang setara tanpa memandang status kepesertaan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pasien Umum, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan.

Background: Background: The implementation of the BPJS Health program still faces service challenges, such as complaints regarding administrative procedures and infrastructure. This topic is important because patient satisfaction is a crucial benchmark for service quality and an indicator of a healthcare facility's success. Objective: This study aims to analyze and compare differences in satisfaction levels and service quality between BPJS patients and general patients. Methods: This study employed a narrative literature review design following the PRISMA guidelines, utilizing a search of 1 database (Google Scholar) to identify 10 relevant articles published between 2015 and 2025. Results: The majority of the literature indicates a significant disparity, with general patients reporting higher satisfaction than BPJS patients, particularly regarding the “responsiveness” of staff in terms of examination time allocation and the “tangibles” of the healthcare facility. However, some dimensions, such as the “reliability” of administrative processes and “assurance,” showed comparable satisfaction levels across some healthcare facilities. Conclusion: There are significant differences in satisfaction levels, with the quality of care for general patients rated higher than that for BPJS patients. Periodic quality evaluations are necessary to ensure that healthcare providers can deliver equitable care regardless of patients' enrollment status.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS, General Patients, Quality of Care, Healthcare Facilities.

PENDAHULUAN

demikian, pelaksanaan program BPJS Kesehatan masih menghadapi sejumlah kendala. Contohnya, kurangnya sosialisasi menyebabkan pelayanan jadi kurang optimal, pemahaman masyarakat tentang layanan BPJS masih rendah, serta adanya persepsi negatif dari pasien terhadap BPJS. Seringkali pasien mengeluhkan masalah terkait administrasi, kualitas tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat, kondisi fasilitas dan infrastruktur, ketersediaan obat-obatan, serta biaya pelayanan (Pertiwi, 2016).

Setiap orang punya hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Hal ini secara jelas tertulis dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, tepatnya di pasal 5 ayat (2), yang menyebutkan bahwa setiap individu berhak atas layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan juga terjangkau. Sayangnya, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait layanan yang dianggap kurang memuaskan, mahal biaya berobat, kurangnya fasilitas kesehatan, serta berbagai faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Mengingat teknologi di bidang kesehatan terus berkembang, kualitas layanan pun harus ikut ditingkatkan. Bagi para pengambil kebijakan di sektor kesehatan, kepuasan pasien adalah hal krusial yang tak boleh diabaikan begitu saja (Anas dan Abdullah, 2008). (Nur Fitriana et al. , 2018) BPJS, atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, adalah sebuah badan hukum publik yang punya tugas untuk menjalankan program jaminan sosial bagi masyarakat. BPJS sendiri terbagi menjadi dua, yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Khusus untuk BPJS Kesehatan, badan ini mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014 (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Selain itu, perawatan kesehatan juga merupakan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh negara dengan menyediakan fasilitas yang mudah diakses dan terjangkau biayanya (Abro and Jalbani, 2012). Umumnya, keberhasilan suatu layanan kesehatan diukur dari seberapa puas pasien terhadap layanan tersebut. Pasien merasa puas jika layanan yang diberikan sudah

sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan diharapkan (Singh et al, 2013).

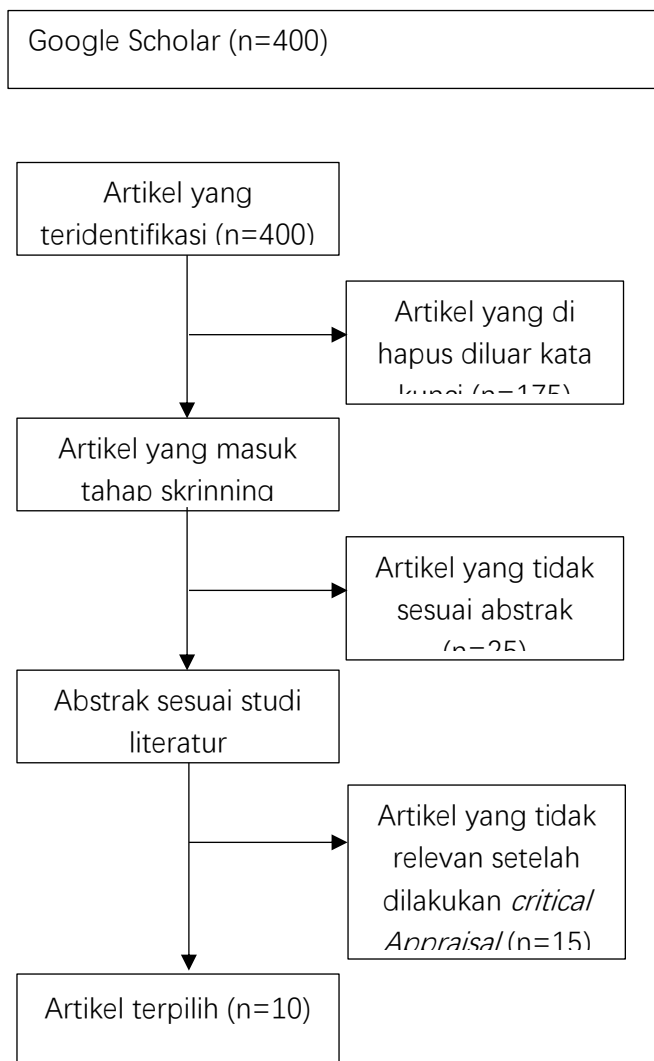
Menurut penelitian Wisiatmika (2015), Kepuasan pasien seringkali dianggap sebagai tolok ukur penting dalam menentukan baik atau tidaknya kualitas layanan kesehatan, serta menjadi indikator utama standar sebuah fasilitas kesehatan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pengaruh layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengumpulkan masukan dari pasien mengenai perhatian serta perawatan yang mereka dapatkan, demi memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka (Alrubaiee and Alkaa'ida, 2011).

METODE

Penulisan sub bab dapat dilihat contoh dibawah ini. *Literatur Review* ini disusun melalui penelusuran hasil publikasi ilmiah pada 200 jurnal database yaitu Google Scholar Adapun keyword yang di gunakan dalam pencarian adalah "*Differences in General Patient Services and BPJS Patients*" Total Artikel yang di temukan terdiri dari 300 artikel adalah 20 jurnal dari Google Scholar. Artikel kemudian di spesifikasikan berdasarkan kriteria inklusi yaitu publikasi dalam rentan waktu 2015 – 2025 , *full text*, berbahasa Indonesia.

Pencarian artikel menggunakan 1 database yaitu google scholar. Menentukan kata kunci kemudian mencari artikel disatu database. Pencarian dibatasi dengan paper yang dipublish pada 10 tahun terakhir, study kuantitatif dan tidak terbatas pada jenis artikel. Kata kunci yang dimasukkan yaitu Kualitas pelayanan, BPJS, pasien umum, tangibles, reliability, responsiveness, assurance hingga ditemukan 10 artikel yang sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Gambar PRISMA Flow Diagram



Tabel 1 Hasil Review Jurnal

NO	AUTHOR	JUDUL PENELITIAN	DESAIN DAN SAMPEL	HASIL
1.	(Odi supandri, otinel ketaren, lia rosa veronika, 2019)	<i>Perbedaan peayanan pada pasien bpjs dan pasien umum rawat inap di rumah sakit muhammadiyah medan tahun 2019</i>	Kuantitatif: cross sectional 260 orang yang terdiri dari 80 pasien umum dan 180 pasien BPJS	Terlihat adanya disparitas dalam mutu layanan yang dirasakan pasien BPJS dibandingkan pasien non-BPJS. Dari kalangan pasien umum, hanya sekitar 12,5% yang mengungkapkan kekecewaannya terhadap pelayanan, sementara mayoritas, yaitu 87,5%, merasa terlayani dengan baik. Berbeda halnya, sebagian besar pasien yang menggunakan BPJS, tepatnya 67,3%, justru menyuarakan ketidakpuasan mereka, dan hanya 32,7% saja yang merasa puas dengan layanan tersebut.
2	(Febriyani marfuah, astri sri wariyanti, trismianto asmo sutrisno, 2025)	<i>Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dan pasien non bpjs terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rsu indo sehat kebakkramat</i>	Survei analitik 30 pasien BPJS dan 30 pasien non BPJS	Dari hasil survei, terungkap bahwa ada 23 pasien BPJS (atau sekitar 76,7%) yang merasa senang dengan bagaimana proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat berjalan. Sementara itu, 18 pasien non-BPJS (sekitar 60%) juga memberikan penilaian yang sama, yaitu merasa puas.
3	(Johan saputra tiasa pohan, 2024)	<i>Analisis tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap rsud gunung tua</i>	Kuantitatif: 44 pasien BPJS dan 44 pasien umum	Berdasarkan tanggapan peserta BPJS, mayoritas menilai kualitas pelayanan dari segi fisik (tangible) memuaskan, dengan 19 orang (43,2%) memberikan penilaian positif. Hal serupa juga terlihat pada aspek keandalan (reliability), di mana 21 orang (47,7%) merasa puas dan menyatakan pelayanannya baik. Untuk ketanggapan (responsiveness), ada 20 orang (45,5%) yang memberikan penilaian baik dan merasa puas. Begitu pula dengan jaminan (assurances), 20 orang (45,5%) menyatakan kepuasan mereka. Terakhir, dalam hal empati (empathy), sebanyak 18 orang (40,9%) merasa puas dan memberikan penilaian baik.
4	(Ariany dhesi puspitasari, endang partiwiwati, ichsan rizany, 2020)	<i>Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien bpjs berdasarkan mutu Pelayanan keperawatan</i>	Deskriptif analitik: cross sectional menggunakan teknik non probability sampling 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS	Tingkat kepuasan antara pasien umum dan pasien BPJS ternyata tidak jauh berbeda. Pada pasien umum, persentase tertinggi untuk setiap pernyataan adalah 99,17% yang terukur pada aspek jaminan (assurance), sementara persentase terendahnya adalah 20% pada aspek bukti fisik (tangible).

				Sementara itu, pasien BPJS menunjukkan jawaban dengan persentase tertinggi sebesar 97,29% pada aspek keandalan (reliability), dan persentase terendahnya adalah 20,27% pada aspek bukti fisik (tangible).
5	(Primatika ambar sari, 2015)	<i>Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dengan pasien umum di rsud dr. Soediran mangun sumarmo wonogiri</i>	Observasional analitik: cross sectional 37 pasien BPJS dan 37 pasien umum.	Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soediran Mangun Sumarmo Wonogiri, terlihat adanya perbedaan yang cukup besar dalam hal kepuasan antara pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien umum merasa lebih puas dibandingkan dengan pasien BPJS. Rata-rata selisih tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien ini mencapai angka 39,51%.
6	(Elsi susanti, 2017)	<i>Kualitas pelayanan yang diterima pasien bpjs dan non bpjs di poliklinik rawat jalan rumah sakit pku muhamadiyah gombang tahun 2017</i>	Deskriptif, peserta BPJS dan non BPJS sebanyak 70 orang	Tinjauan terhadap aspek Keandalan, Responsibilitas, Jaminan, Bukti Fisik, dan Empati menunjukkan indikasi adanya disparitas dalam mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien pengguna BPJS dibandingkan dengan pasien non-BPJS.
7	(Vivia ozora bitjoli, odi pinontoan, andi buanansari, 2019)	<i>Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dan non bpjs terhadap pelayanan pendaftaran di rsud tobelo</i>	Kuantitatif: survey analitik 68 pasien BPJS dan 68 pasien non BPJS	Tingkat kepuasan antara pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum memiliki perbedaan. Beberapa pasien BPJS mengaku cukup puas dengan cara pendaftaran. Di sisi lain, sebagian besar pasien umum merasa kurang bahagia saat mendaftar di RSUD Tobelo.
8	(Zumria, narimi, tahiruddin, 2020)	<i>Perbedaan tingkat tingkat kepuasan pasien bpjs dan non bpjs Terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap rsud kota kendari</i>	Kuantitatif: komparatif 44 pasien BPJS dan 44 pasien non BPJS	Berdasarkan hasil studi, mayoritas anggota BPJS berpendapat bahwa mutu layanan yang mereka terima sudah memuaskan dan merasa bahagia, terutama dalam hal sarana fisik, konsistensi layanan, responsivitas petugas, jaminan layanan, dan kepedulian petugas. Di sisi lain, sebagian besar pasien non-BPJS juga merasa puas dengan kualitas layanan, terutama pada aspek sarana fisik, konsistensi, responsiveness, dan perhatian dari petugas.

9	(Andrias fery sumadi, ibnu mardiyoko yanasta yudo pratama, 2022)	<i>Perbedaan tingkat kepuasan pasien jkn dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unitrawat inap</i>	Literature review 39.970 artikel pada data google schooler, IJHS, dan Pubmed	Berdasarkan penelitian yang dilakukan , terlihat adanya variasi kepuasan antara pasien yang menggunakan JKN dan pasien umum saat dirawat di rumah sakit . Informasi ini penting untuk dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan layanan kesehatan . Tujuannya adalah agar seluruh pasien merasakan tingkat kepuasan yang sama . Setiap pasien memiliki hak untuk menerima layanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi medis mereka , tanpa melihat apakah mereka peserta JKN atau bukan .
10	(Aisah ayu nur pertiwi, 2016)	<i>Analisis perbedaan kualitas pelayanan padapasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan di rawat jalan rsud kota surakarta</i>	<i>Cousal comparative atau case control study</i> pasien umum sebanyak 30 orang dan 30 orang pasien bpjs.	Terlihat adanya kesenjangan dalam saling pelayanan antara peserta BPJS dan pasien reguler , terutama terkait dengan jaminan keselamatan . Di sisi lain , efektivitas dan efisiensi penanganan medis juga menunjukkan variasi . Ketimpangan juga tercermin pada atensi terhadap kebutuhan serta kesenangan pasien. Secara garis besar , tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien ini pun tak sama .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbedaan kualitas pelayanan :

Tingkat mutu layanan yang beragam merupakan sebuah riset yang digagas oleh Supandri et al., (2019) memperlihatkan bahwa mayoritas pasien reguler memberi nilai baik pada layanan, dengan angka 75,0%. Sementara, kepuasan pasien BPJS hanya di angka 29,1%. Ini terjadi karena perbedaan respons, di mana dokter lebih mengutamakan pasien reguler daripada pasien BPJS. Jadi, ada perbedaan mutu layanan antara pasien BPJS dan reguler yang dirawat di RS Muhammadiyah Medan tahun 2019.

Temuan studi (Puspitasari et al., 2020) menunjukan bahwa dari pasien reguler, 10% merasa puas, sementara 90% kurang puas. Lalu, untuk pasien BPJS, hanya 3% yang merasa puas dan 97% merasa kurang puas. Tak ada perbedaan signifikan soal kepuasan antara pasien reguler dan BPJS di rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura (Bitjoli & Buanasari, 2019). Studi dari (Widiatmika, 2015) Rata-rata nilai menunjukan kepuasan pasien reguler 106,14, pasien BPJS 66,62, selisih 39,51. Perbedaan ini karena layanan dokter, perawat, proses masuk, dan administrasi yang belum memuaskan. Jadi, pasien reguler lebih puas dibanding pasien BPJS di RSUD Dokter Soediran Mangunsumarso Wonogiri (Widiatmika, 2015).

Responsiveness:

Supandri et al., (2019) melalui riset kuantitatif cross sectional pada tahun 2019, melibatkan 260 partisipan—80 pasien umum dan 180 pasien BPJS. Hasilnya menunjukkan persepsi beragam mengenai responsivitas petugas kesehatan. Mayoritas pasien umum (75,0%) menilai pelayanan cukup baik, sementara hanya 29,1% pasien BPJS yang merasa puas. Observasi lapangan mengungkap perbedaan, terutama dalam hal alokasi waktu periksa dokter per harinya.

Temuan ini sejalan dengan riset lain yang dilakukan oleh (Pohan, 2024), menggunakan metode kuantitatif cross sectional. Studi mereka di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang (2025) melibatkan 60 pasien BPJS dan 40 pasien non-BPJS. Penilaian kepuasan pasien berdasarkan dimensi Responsiveness menunjukkan 76,7% (46 pasien) BPJS merasa puas, sementara 21 pasien lainnya tidak. Terungkap adanya perbedaan

tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS yang menjalani rawat jalan di RSI Siti Rahmah Padang. Diketahui 60,0% pasien BPJS merasa puas dan 40,0% tidak. Sebaliknya, pasien umum menunjukkan kepuasan sebesar 27,5%, sedangkan 72,5% lainnya merasa tidak puas.

Sebuah studi lain yang dilakukan (Marfiah et al., 2023) di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat, membandingkan kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS. Mereka menggunakan metode survei analitik dengan melibatkan 30 pasien BPJS dan 30 pasien non-BPJS. Hasilnya, 76,7% pasien menunjukkan kepuasan terkait daya tanggap (Responsiveness). Tercatat bahwa 23 pasien BPJS (76,7%) merasa puas, sementara 18 pasien non-BPJS (60%) juga merasakan kepuasan terhadap proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Temuan ini selaras dengan riset oleh (Sri Wulan W et al., 2019). Penelitian mereka menggunakan analisis univariat deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien umum yang merasa sangat puas mencapai 78,57%, sementara pasien BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang sangat puas sebesar 64,29%. Sejumlah 16,67% pasien umum menyatakan puas, dan 33,33% pasien BPJS juga menyatakan puas. Secara keseluruhan, 88,10% pasien BPJS dan 92,86% pasien umum menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan poli gigi di Puskesmas VI Denpasar Selatan.

Pohan (2024) juga melakukan riset serupa dengan pendekatan kuantitatif. Ia melibatkan 44 pasien BPJS dan 44 pasien umum. Hasilnya, sekitar 38,6% responden (17 orang) menilai dimensi responsiveness sudah baik dan mereka merasa puas. Ini karena mayoritas responden setuju bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat. Lebih lanjut, mayoritas pasien BPJS juga merasa puas dengan mutu pelayanan dimensi tangible (43,2% atau 19 orang), dimensi reliability (47,7% atau 21 orang), dimensi responsiveness (45,5% atau 20 orang), dimensi assurances (45,5% atau 20 orang), serta dimensi empathy (18 orang). Penelitian lain yang dilakukan oleh Johan Saputra Tiasa Pohan (2024) menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 44 pasien BPJS dan 44 pasien umum. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), sebagian besar responden merasa pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan, yaitu sebanyak 17 orang (38,6%). Hal ini disebabkan karena mayoritas responden setuju bahwa petugas cepat tanggap dalam melayani setiap waktu dan mampu menangani keluhan pasien dengan baik. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sebanyak 19 responden (43,2%) menilai pelayanannya baik dan memuaskan, pada dimensi *reliability* (keandalan), 21 responden (47,7%) merasa puas dengan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), 20 orang (45,5%) merasa puas dengan kecepatan dan perhatian petugas, pada dimensi *assurance* (jaminan), 20 orang (45,5%) menyatakan puas karena merasa yakin dan percaya pada kemampuan petugas. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (kepedulian), 18 orang (40,9%) menyatakan bahwa mereka merasa diperlakukan dengan baik dan penuh perhatian.

Tangibles

Studi yang dilakukan oleh (Puspitasari et al., 2020) menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Mereka memakai teknik non-probability sampling, melibatkan 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih di bawah standar pelayanan minimal rumah sakit yang seharusnya di atas 90%. Aspek tangible menjadi penyebab utama ketidakpuasan, terutama pada tindakan perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga (pasien umum 20,68%, pasien BPJS 20,54%) dan informasi mengenai jadwal pergantian dinas perawat (pasien umum 20%, pasien BPJS 20,27%). Secara keseluruhan, tidak ditemukan perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS. Pada pasien umum, persentase tertinggi (99,17%) terdapat pada aspek assurance, sementara terendah (20%) pada aspek tangible. Pasien BPJS menunjukkan persentase tertinggi (97,29%) pada aspek reliability, dan terendah (20,27%) pada aspek tangible.

Linda (2020) juga mendukung kajian ini. Mereka memakai metode komparatif dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian mereka melibatkan 74 responden, terdiri atas 37 pengguna BPJS dan 37 pasien umum yang dirawat di RSUD Timika-Papua. Hasilnya

menunjukkan bahwa mayoritas responden, baik pengguna BPJS maupun pasien umum, memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Selain itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi kualitas layanan keperawatan antara pengguna BPJS dan pasien umum di RSUD Timika-Papua.

Studi lain yang dilakukan oleh (Widiatmika, 2015), menggunakan metode observasional analitik cross-sectional, melibatkan 37 pasien BPJS dan 37 pasien umum. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Tingkat kepuasan pasien umum terbukti lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS, dengan selisih rata-rata sebesar 39,51%.

Studi ini memiliki kesamaan dengan riset yang dilakukan (Sofiana et al., 2020), yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta analisis komparatif. Dari 60 pasien, ditemukan perbedaan mencolok dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS di Puskesmas Johar Baru, Jakarta Pusat. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien non-BPJS merasa lebih puas dibandingkan pasien BPJS, dengan selisih rata-rata kepuasan keduanya mencapai 3,83.

Studi ini sejalan dengan temuan (Susanti, 2017) yang menggunakan pendekatan deskriptif. Survei terhadap 70 peserta, baik yang terdaftar BPJS maupun tidak, mengungkapkan bahwa mayoritas responden, sekitar 80%, menilai kualitas pelayanan kesehatan dari aspek fisik (tangible) sudah baik, sementara sisanya 20% berpendapat sebaliknya. Khusus untuk pasien BPJS, bahkan 86% merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, dan hanya 14% yang kurang puas. Berdasarkan studi tersebut, kualitas pelayanan yang dirasakan pasien Non BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mencatatkan skor keseluruhan indikator sub variabel sebesar 15,68% dan 15.22%.

Reliability

Menurut (Sumadi et al., 2021), yang melakukan penelitian dengan pendekatan naratif dengan cara mencari literatur dari jurnal akademik dan internet, serta mengulas berbagai artikel, menyatakan bahwa kenyamanan tempat tidur pasien, kerapian, dan kebersihan ruangan

selalu menjadi fokus perhatian para petugas. Meskipun demikian, ada beberapa responden yang merasa bahwa kondisi tersebut masih kurang memuaskan. Penampilan dan disiplin petugas juga diperhatikan setiap hari. Peneliti menemukan bahwa 60% dari penelitian menunjukkan perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien antara peserta BPJS dan pasien umum di layanan rawat inap, khususnya dalam aspek tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

Temuan ini penting sebagai bahan analisis bagi penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang setara kepada semua pasien sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Bitjoli & Buanasari, 2019), yang menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei analitik terhadap 68 pasien BPJS dan 68 pasien non-BPJS. Ia menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara dua kelompok tersebut. Sebagian besar pasien BPJS merasa puas dengan proses pendaftaran, sedangkan pasien non-BPJS justru merasa kurang puas.

Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh (Fitriani et al., 2024) menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan potong lintang terhadap 182 pasien BPJS dan 182 pasien non-BPJS. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dari 182 pasien non-BPJS, sebanyak 125 orang (68,7%) merasakan kepuasan terhadap keandalan layanan, sedangkan 57 orang (31,3%) merasa tidak puas. Di sisi lain, dari kelompok pasien BPJS, 92 orang (50,5%) menunjukkan ketidakpuasan, sementara 90 orang (49,5%) merasa puas. Analisis statistik menggunakan Chi Square menghasilkan nilai $p = 0,000$, yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bahteramas, Sulawesi Tenggara.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Zumria et al., 2020), digunakan pendekatan kuantitatif komparatif dengan melibatkan 44 pasien yang menggunakan BPJS dan 44 pasien yang tidak menggunakan BPJS. Secara umum, sebagian besar responden memberikan penilaian positif dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (tercatat 20 orang atau 45,5%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sisi kinerja sudah cukup memuaskan, tercermin dari respon positif pasien terhadap kesigapan petugas dalam

memberikan pelayanan yang gesit dan efisien. Mayoritas peserta BPJS mengungkapkan kepuasan mereka terhadap semua aspek pelayanan (fisik, kebisingan, ketanggapan, jaminan, dan empati), sedangkan pasien non-BPJS merasa puas di hampir semua aspek, kecuali jaminan.

Assurance

Penelitian yang dilakukan oleh (Yakin & Atmardina, 2022) mengadopsi metode analitik dengan desain potong lintang dan melibatkan 70 pasien yang dirawat inap, baik yang tergolong dalam kelompok BPJS maupun non-BPJS. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam aspek "assurance" atau jaminan layanan, sebanyak 45 pasien (83,3%) dari kelompok BPJS merasa puas, dengan rata-rata nilai kepuasan mencapai 95%. Di sisi lain, pada kelompok pasien non-BPJS, 13 orang (81,3%) menyatakan kepuasan dengan tingkat rata-rata kepuasan sebesar 80,81%.

Sebuah penelitian yang serupa dilakukan oleh (Sumadi et al., 2021) yang menggunakan metode tinjauan pustaka terhadap 39.970 artikel dari berbagai database seperti Google Scholar, IJHS, dan PubMed. Temuan menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien JKN (BPJS) dan pasien umum di unit rawat inap. Perbedaan ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk para penyedia layanan kesehatan agar tidak timbul ketidakadilan dalam pelayanan, mengingat setiap pasien berhak mendapatkan penanganan medis yang sesuai dengan kebutuhannya.

Hal ini juga didukung oleh studi yang dilakukan oleh (Praramadhani & Susilawati, 2022), yang menerapkan pendekatan dan sumber data yang sama, yaitu tinjauan pustaka dari 39.970 artikel di Google Scholar, IJHS, dan PubMed. Mereka juga mengidentifikasi terdapatnya perbedaan kepuasan antara pasien JKN dan pasien non-JKN. Temuan ini menekankan pentingnya melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan agar semua pasien mendapatkan pelayanan yang setara.

Penelitian lain dilakukan oleh (Pertiwi, 2016) dengan metode causal comparative atau studi kasus kontrol. Penelitian ini melibatkan 30 pasien dari kategori umum dan 30 pasien BPJS. Ia menemukan bahwa terdapat perbedaan dalam kualitas layanan yang diterima oleh kedua kelompok tersebut, terutama dalam hal keselamatan pasien,

efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta fokus pelayanan terhadap pasien. Hasil ini juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan umum.

Selain itu, (Putri & Cokki, 2024) melakukan riset kuantitatif yang melibatkan 410 partisipan. Di antara kelompok pasien BPJS, dimensi jaminan memberikan dampak paling signifikan terhadap mutu layanan, dengan nilai loading factor sebesar 0,853—angka ini hampir mencapai 1, yang mengindikasikan kekuatan yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien timbul dari kompetensi dan pengetahuan para tenaga kesehatan, serta sikap ramah dan profesional yang ditampilkan oleh staf layanan kesehatan.

KESIMPULAN

Penyusunan *narrative literature review* mengenai perbedaan pelayanan pasien BPJS dan pasien umum di fasilitas kesehatan dirasa efektif dalam memetakan variasi tingkat kepuasan, di mana pasien umum secara garis besar cenderung memberikan penilaian mutu layanan yang lebih tinggi. Meskipun demikian, masih banyak sekali aspek pelayanan yang harus dioptimalkan oleh penyedia layanan kesehatan demi menghapus kesenjangan, seperti dimensi ketanggapan (*responsiveness*) petugas dalam mengalokasikan waktu pemeriksaan, keandalan (*reliability*) sistem administrasi pendaftaran, serta pembenahan pada bukti fisik (*tangibles*) faskes. Diperlukan evaluasi kebijakan yang lebih mendalam serta perbaikan sistem pelayanan yang setara agar semua kelompok pasien mendapatkan penanganan medis yang adil tanpa memandang status kepesertaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-journal Keperawatan*, 7 (1), 1-8. <https://journa.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576/16884>
- Fitriani, N., Sety, L. ode M., & Prasetya, F. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 268–275.
- Linda, L. (2020). Perbedaan Persepsi Pengguna Jasa Bpjs Dan Non Bpjs (Umum) Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 139–143.
- Marfuah, F. F., Wariyanti, A. S., & Sutrisno, T. A. (2023). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSU Indo Sehat Kebakkramat. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM) Vol.*, 3(1), 1–5. <https://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/view/94%0Ahttps://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/download/94/63>
- Pertiwi. (2016). *Naskah%20Publikasi%20Ilmiah*.
- Pohan, T. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rsud Gunung Tua. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(1), 124–133. <https://doi.org/10.51933/health.v9i1.1339>
- Praramadhani, N., & Susilawati, S. (2022). Perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(6), 427–433. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i6.328>
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Putri, A. Z. D., & Cokki, C. (2024). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis program BPJS dan Non BPJS di rumah sakit umum daerah K.R.M.T Wongsonegoro. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 8, Issue 2, pp. 355–366). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29666>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110. <https://doi.org/10.31334/abiwarra.v1i2.797>

- Sri Wulan W, I. G. A., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.166>
- Sumadi, A. F., Hidayat, M. S., & Sulistyawati, S. (2021). A Narative Review: The Difference of Satisfaction Level in BPJS Patient And General Patient Toward The Quality of Health Service In Inpatient's Unit. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6, 219–224. <https://doi.org/10.30604/jika.v6is1.792>
- Supandri, O. D. I., Ketaren, O., & ... (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah ...*, 3(3), 48–60. <https://www.simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71>
- Susanti, E. (2017). Kualitas Pelayanan yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu*, XI(78), 39–47.
- Helsy Devitasari (2022). Analisis Interaksi Sosial Lansia Dengan Kualitas Hidup. *Jurnal.Stik-Stitikhadijah.ac.id*, <https://jurnal.stik-sitikhadijah.ac.id/index.php/multiscience/article/view/339>
- Yakin, M. N. F., & Atmardina, Z. (2022). Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Medical Journal*, 4(1), 148–154. <https://doi.org/10.24912/tmj.v4i2.18284>
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya ...*, 01, 76–83. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/465>