E-ISSN: 3025-0994
Halaman 4509-4519
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Dan Rumah Sakit: Literatur Review

Rayhan[1], Kustia Anggereni[2]

[1,2] Program Studi S1 Administrasi Kesehatan,Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras, Jakarta
e-mail: rayhajkt123@gmail.com

Abstrak

Untuk menjamin kepuasan pasien, termasuk peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan yang baik harus diberikan. Dengan melihat literatur sebelumnya, penelitian ini meneliti bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan primer dan lanjutan. Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah yang dipublikasikan pada Google Scholar pada tahun 2022–2026. Menurut kriteria inklusi, sepuluh jurnal dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Proses sintesis kualitatif digunakan untuk menganalisis data secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pasien BPJS memiliki efek positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.Kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 51,8% terhadap tingkat kepuasan pasien dalam beberapa penelitian. Faktor yang paling penting untuk meningkatkan kepuasan adalah daya tanggap (responsiveness) dan jaminan (assurance). Meskipun kualitas pelayanan secara umum dianggap baik, masih ada masalah seperti waktu tunggu yang lama dan proses administrasi yang kompleks. Oleh karena itu, untuk terus meningkatkan kepuasan pasien BPJS, diperlukan peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan proses administrasi, dan perbaikan sistem pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit, Puskesmas, SERVQUAL.

Abstract

For patients, even those covered by Indonesia's National Health Insurance (BPJS), healthcare is a basic necessity that necessitates high-quality services to guarantee patient satisfaction. This study used a review of the literature to examine how BPJS patient satisfaction in primary and referral healthcare facilities is impacted by service quality. A PRISMA-based literature review design was used in the investigation. Articles published in Google Scholar between 2022 and 2026 were the source of the data. Using selective sampling and predetermined inclusion criteria, ten eligible studies were chosen. Using descriptive qualitative synthesis, the data were examined. The results consistently shown a positive and significant relationship between BPJS patient satisfaction and service quality. According to several research, up to

51.8% of patient satisfaction was attributed to service quality. The most important factors were assurance and response. Long wait times and difficult administrative processes continued to be the primary obstacles to reaching the highest level of patient satisfaction, despite the fact that the overall quality of healthcare services was thought to be good. Therefore, increasing patient satisfaction and raising the standard of healthcare services for BPJS participants requires strengthening service systems, streamlining administrative procedures, and enhancing the competences of healthcare professionals.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health, Hospital, Community Health Center.

LATAR BELAKANG

Layanan kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar yang menjadi hak bagi setiap individu. Berdasarkan (Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan., 2023), pemerintah Indonesia menyatakan bahwa seluruh warga negara punya hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang aman, bermutu, serta terjangkau sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, penyelenggaraan kesehatan berupaya untuk memperluas aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan serta menjamin kebutuhan masyarakat dengan cara yang adil dan berkelanjutan.Pelayanan

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dan merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang tanpa melihat latar belakang sosial atau kemampuan finansial (Mayumi Gultom, 2025). Dalam kondisi globalisasi saat ini, ukuran utama untuk menilai kesuksesan fasilitas kesehatan, seperti Puskesmas, adalah seberapa baik mereka dapat memberikan kepuasan kepada para pasien melalui penyediaan layanan yang berkualitas (Multazam, 2023) Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan yang terdekat dengan masyarakat, memiliki posisi yang strategis dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikoordinasikan oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 (Halim et al., 2024). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap pelayanan BPJS sering kali masih belum memenuhi harapan, yang terlihat dari kritik dan ketidakpuasan yang disampaikan melalui berbagai saluran pengaduan (Marliyani et al., 2023). Kegagalan institusi dalam mempertahankan kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh pada menurunnya jumlah kunjungan kembali, tetapi juga dapat merusak reputasi penyedia layanan kesehatan di mata masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam tentang dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk mengevaluasi efektivitas sistem kesehatan publik saat ini secara menyeluruh..

Peningkatan jumlah pasien yang terdaftar di BPJS membuat rumah sakit menghadapi kesulitan dalam menjaga standar pelayanan. Tidak hanya diwajibkan untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat, tetapi rumah sakit juga harus mampu menangani keluhan dari pasien dengan cara yang profesional. Penanganan keluhan yang efektif dapat berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien. Di sisi lain, pelayanan yang tidak memenuhi harapan pasien dapat

mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan dan bahkan mengurangi kesetiaan pasien terhadap rumah sakit (Kurniawan et al., 2022).

Permasalahan mengenai mutu pelayanan di fasilitas kesehatan sering kali disebabkan oleh perbedaan antara ekspektasi pasien dan kenyataan layanan yang diterima (Saputro, 2024). Sebagai ujung tombak, Puskesmas perlu memastikan standar mutu pelayanan bagi seluruh peserta BPJS, agar kepercayaan masyarakat terhadap sistem asuransi kesehatan nasional tetap terjaga (Halim et al., 2024). Kepuasan pasien bukan hanya sekadar angka, melainkan cerminan dari reaksi emosional pasien setelah menerima layanan medis dan administratif. Apabila kualitas yang diberikan oleh tenaga kesehatan tidak sesuai dengan standar profesional, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif yang meluas (Handayani et al., 2023). Berbagai elemen seperti ketersediaan fasilitas pendukung dan kecepatan penanganan menjadi variabel yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan (Adelia et al., 2024)Mengingat pentingnya keberadaan Puskesmas dalam sistem kesehatan, setiap aspek pelayanan perlu dievaluasi secara rutin untuk memastikan tidak ada kelompok pasien yang merasa terabaikan. Dengan pemetaan masalah yang tepat, lembaga kesehatan dapat melakukan perbaikan yang terukur demi memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas birokrasi dan layanan publik (Rafliadi et al., 2024)

Tinjauan Pustaka Dalam menilai mutu pelayanan, alat SERVQUAL yang dirancang oleh Parasuraman adalah instrumen yang paling umum digunakan untuk menganalisis pandangan pelanggan (Adelia et al., 2024) Model ini mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima aspek utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (reaksi), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian) (Rafliadi et al., 2024)**.** Kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki peranan yang sangat signifikan karena pelanggan cenderung merasa puas apabila menerima mutu layanan terbaik yang memenuhi ekspektasi mereka (Haniawati & Syamiyah, 2025) Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi seperti Responsiveness dan Empathy sering kali berfungsi sebagai faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif (Marliyani et al., 2023) Di sisi lain, keberadaan fasilitas yang memadai juga diketahui berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah atau pasien di layanan kesehatan primer (Handayani et al., 2023)**.** Meskipun beberapa penelitian menghasilkan temuan yang bervariasi mengenai dimensi mana yang paling signifikan, kesepakatan umum tetap menegaskan bahwa perbaikan kualitas di kelima dimensi tersebut secara bersamaan akan secara drastis meningkatkan kepuasan pasien (Adelia et al., 2024) Tujuan Penelitian ini disusun dengan beberapa sasaran utama yang ingin dicapai untuk memberikan sumbangsih yang nyata dalam pengembangan ilmu manajemen kesehatan. Sasaran pertama adalah menganalisis dan memahami dampak dari kualitas layanan kesehatan, baik secara keseluruhan maupun terpisah, terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Multazam, 2023)**.** Selanjutnya, penelitian ini berupaya untuk menyelidiki dampak spesifik dari dimensi SERVQUAL untuk mengetahui elemen mana yang membutuhkan prioritas dalam perbaikan (Adelia et al., 2024) Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan di fasilitas kesehatan memenuhi ekspektasi pasien dalam konteks sistem asuransi kesehatan BPJS (Mayumi Gultom, 2025) Di samping itu, penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi berbasis bukti kepada pengelola agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan (Marliyani et al., 2023) Dengan tercapainya berbagai

sasaran tersebut, diharapkan akan tersedia informasi yang akurat untuk para pengambil keputusan dalam menetapkan arah perbaikan fasilitas kesehatan di masa yang akan datang.

Kontribusi Penelitian Harapan dari kajian ini adalah dapat memberikan sumbangan yang signifikan baik dari segi teori maupun praktik kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Dari perspektif teoritis, penelitian ini menambah wawasan dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya berkaitan dengan penerapan model SERVQUAL dalam konteks jaminan kesehatan nasional (Haniawati & Syamiyah, 2025) Dari aspek praktis, sumbangan utama studi ini adalah menjadi alat evaluasi internal bagi Puskesmas guna meningkatkan mutu interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Untuk pemerintah, hasil penelitian ini bisa menjadi acuan dalam menyusun kebijakan terkait standar pelayanan minimal di seluruh fasilitas kesehatan yang berpartner dengan BPJS (Halim et al., 2024)Di samping itu, bagi masyarakat, studi ini berperan sebagai mekanisme kontrol sosial untuk memastikan layanan yang mereka terima sesuai dengan hak-hak sebagai warga negara (Mayumi Gultom, 2025). Dengan adanya peningkatan mutu layanan yang didasari oleh hasil penelitian ini, diharapkan kepuasan pasien akan bertambah serta loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan publik akan semakin kokoh (Saputro, 2024)

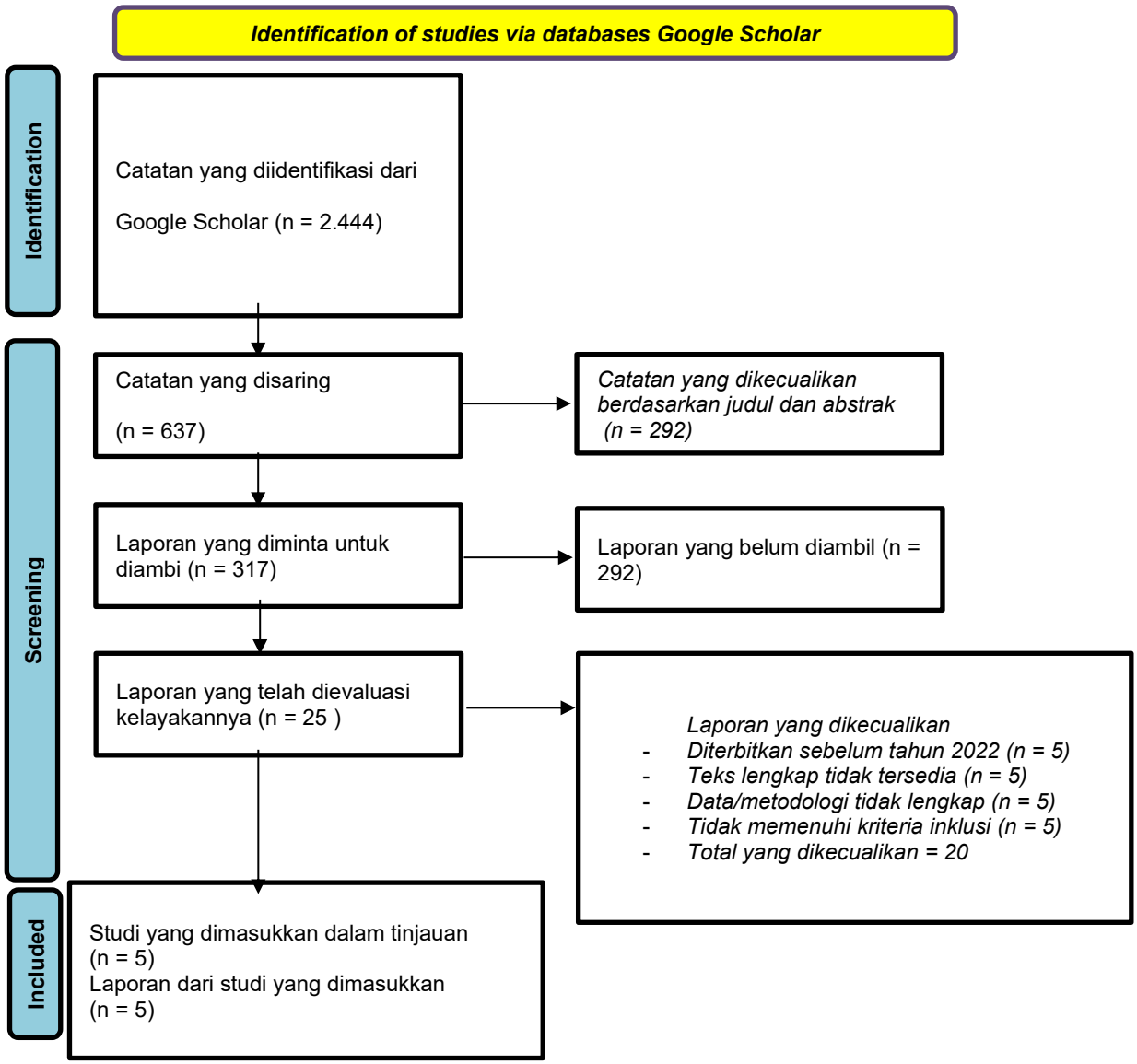
METODE

Penelitian ini mengadopsi desain Tinjauan Literatur Sistematis (Systematic Literature Review - SLR) dengan mengacu pada pedoman protokol PRISMA. Pendekatan ini dipilih untuk mengenali, menilai, serta memahami seluruh temuan penelitian yang berkaitan dengan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Penerapan standar PRISMA memastikan bahwa proses review dilakukan dengan cara yang transparan, terstruktur, dan dapat diulang, sehingga memperkecil kemungkinan adanya bias dalam penarikan kesimpulan dari berbagai sumber literatur yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan prosedur pemilihan PRISMA yang diterapkan pada database Google Scholar (2022-2026), lima artikel akhir telah terpilih yang sesuai dengan kriteria inklusi untuk dianalisis. Fokus penelitian mencakup fasilitas kesehatan pertama (Puskesmas) dan fasilitas lanjutan (Rumah Sakit) di berbagai daerah di Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Penelitian mendalam terhadap dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi Daya Tanggap dan Empati secara terus menerus menjadi unsur yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan. Hal ini terlihat dalam studi di RSUD Kabupaten Aceh Besar di mana kecepatan pelayanan menjadi faktor utama. Namun, terdapat perbedaan pada dimensi Bukti Fisik, seperti pada penelitian di Puskesmas Tanjungsari yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik tidak selalu memiliki pengaruh yang signifikan jika dibandingkan dengan kualitas interaksi antara petugas.



Gambar 1 Diagram PRISMA

Berdasarkan seluruh tahapan seleksi tersebut, diperoleh 5 artikel yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan, kemudian digunakan sebagai bahan dianalisis dalam penelitian ini. Kelima artikel tersebut kemudian disintesis menggunakan metode naratif untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs dipuskesmas dan rumah sakit .

Tabel 1 Ringkasan Temuan Artikel

No.	Nama Jurnal/Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Independen (Bebas)	Variabel Dependen (Terikat)	Lokasi Penelitian	Metode	Hasil Utama (p-value / R^2)
1	Shabrina & Anwar (2026), Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit An – Nisa Kota Tangerang	Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance)	Kepuasan Pasien BPJS	Rumah Sakit An – Nisa Kota Tangerang	Kuantitatif (Asosiatif)	p = 0,000$ (Signifikan), R^2= 0,518$ (Berpengaruh 51,8%)
2	Novita, dkk (2026), Jurnal Studi Keperawatan (J-SKEP)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien BPJS	RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung	Kuantitatif	p < 0,05$ (Ada hubungan signifikan secara simultan)
3	Aroni & Sari (2026), Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Aceh Besar	Kualitas Pelayanan (5 Dimensi SERVQUAL)	Kepuasan Pasien BPJS	RSUD Kabupaten Aceh Besar	Kuantitatif	p < 0,05 (Ada hubungan signifikan secara simultan)

4	Lestari, dkk (2025), Jurnal Pelayanan Publik	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien BPJS	UPT Puskesmas Sungai Malang, HSU	Kuantitatif	$p < 0,05$ (Ada hubungan signifikan secara simultan)
5	Ginting, dkk (2026), Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha	Kualitas Pelayanan dan Mutu Layanan	Kepuasan Pasien BPJS	Klinik Erha (Layanan Rawat Jalan)	Kuantitatif	Dimensi Responsiveness dan Assurance berpengaruh dominan terhadap kepuasan.

Berdasarkan metode pemilihan PRISMA yang diterapkan pada database Google Scholar untuk periode 2022-2026, teridentifikasi 5 artikel akhir yang sesuai dengan kriteria inklusi untuk dikaji. Fokus penelitian meliputi fasilitas. Hasil dari analisis literatur menunjukkan adanya hubungan positif yang stabil antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS di beragam fasilitas kesehatan. Temuan kunci mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat menjelaskan variasi kepuasan pasien dengan signifikan, dengan kontribusi mencapai 51,8% pada rumah sakit swasta. Ini menunjukkan bahwa setengah dari pengalaman positif yang dirasakan pasien dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di RSUD, pola serupa juga tampak di mana kualitas layanan dan fasilitas kesehatan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan (Novita et al., 2026) Fakta ini menekankan bahwa bagi pasien BPJS, kepuasan bukan hanya hasil dari penyembuhan medis, melainkan kombinasi dari semua interaksi layanan, mulai dari pendaftaran hingga pertemuan terakhir dengan tenaga kesehatan.

Perbandingan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil yang ditemukan dalam kajian ini mendukung teori SERVQUAL (Kualitas Layanan) yang dikemukakan oleh Parasuraman, di mana dimensi Responsiveness (daya tanggap) dan Assurance (jaminan) selalu muncul sebagai faktor yang paling berpengaruh (Habibi et al., 2022)Penemuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa pasien JKN memiliki harapan yang tinggi terhadap kecepatan respons dari petugas dan kemampuan tenaga kesehatan untuk mengurangi ketidakpastian. Namun, terdapat argumen kritis yang

muncul ketika melakukan perbandingan layanan di Puskesmas dan Rumah Sakit. Di Puskesmas, tantangan utama yang sering dihadapi adalah isu logistik seperti keterbatasan stok obat dan antrean panjang (Rima Lestari, Djayeng Turano Gunade, 2026). Kendala operasional ini sering menjadi hambatan utama bagi kepuasan, meskipun kualitas interaksi medis sudah dinyatakan baik. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan minimal dan kenyataan ketersediaan sumber daya di lapangan yang masih membutuhkan perhatian serius dari pihak manajemen.

Implikasi dan Transformasi Layanan Kesehatan

Konsekuensi dari gabungan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien BPJS tidak bisa hanya mengandalkan satu faktor, melainkan harus menciptakan interaksi antara kualitas pelayanan dan adanya fasilitas fisik. Manajemen fasilitas kesehatan perlu berfokus tidak semata-mata pada peningkatan kemampuan interpersonal petugas dalam hal empati dan jaminan, tetapi juga perlu memperbaiki sistem operasional yang ada. Penggunaan sistem antrean digital melalui platform seperti Mobile JKN menjadi langkah penting untuk mengatasi keluhan umum terkait lama waktu tunggu di poli spesialis dan puskesmas. Selain itu, kehadiran fasilitas fisik yang memadai seharusnya dilihat sebagai investasi strategis, karena kenyamanan dalam lingkungan fisik terbukti memberikan efek psikologis positif yang memperkuat pandangan tentang kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perubahan dalam layanan yang mengedepankan efisiensi dalam birokrasi dan keterbukaan informasi mengenai obat akan menjadi kunci untuk mempertahankan kepercayaan publik terhadap Jaminan Kesehatan Nasional di masa mendatang.

Implikasi dan Transformasi Layanan Kesehatan

Implikasi dari penggabungan ini menunjukkan bahwa pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS tidak bisa hanya mengandalkan satu faktor, tetapi harus melibatkan kerjasama antara kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana fisik. Manajemen fasilitas kesehatan Penelitian oleh (Arifin et al., 2023) membuktikan bahwa kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Ratu Aji Putri Botung, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 77,6%, yang menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa aspek pelayanan seperti nyata, empati, responsivitas, dan jaminan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Temuan ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh (M Hasyrul Muchtar & Dety Mulyanti, 2023) di Puskesmas Banja Loweh. Riset tersebut mengungkapkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL, termasuk *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, memiliki dampak penting terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, dimensi responsiveness menjadi faktor dengan penilaian terendah, sehingga memerlukan perbaikan yang lebih baik, khususnya dalam hal kecepatan layanan dan waktu tunggu bagi pasien.

Hasil yang nyaris sama juga ditemukan oleh (Anggraeni & Adriansyah, 2022) di Puskesmas Taman Sidoarjo. Studi ini mengungkapkan bahwa mutu pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS ($p = 0,026$). Faktor yang paling

berpengaruh adalah responsivitas dan ketersediaan fasilitas, sehingga pengembangan sarana pendukung pelayanan menjadi rekomendasi utama dari penelitian ini.

Selain mutu layanan, studi yang dilakukan oleh (Irpani et al., 2024) menambahkan bahwa perilaku petugas juga merupakan elemen berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan yang penting antara mutu layanan serta perilaku petugas dengan kepuasan pasien. Keterampilan petugas dalam bersikap ramah, ketepatan layanan, dan kemampuan menyampaikan informasi kepada pasien menjadi unsur krusial dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik.

Sementara itu, studi yang dilakukan oleh (Najib, 2022) di RSUD Saptosari mengungkapkan bahwa mutu layanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dengan kontribusi mencapai 33,1%, sementara faktor lainnya mempengaruhi sisanya. Penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam pelayanan, di antaranya keterbatasan tenaga kerja, minimnya fasilitas komputer di bidang pendaftaran, dan durasi waktu tunggu pasien yang lama disebabkan oleh keterlambatan proses pelayanan.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit oleh (Syaichu & Mar, 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan sebesar 82% dalam kepuasan pasien. Dimensi keandalan, responsif, dan empati menjadi indikator yang paling menonjol, sedangkan dimensi jaminan dan berwujud masih perlu diperbaiki melalui penyediaan fasilitas yang lebih baik serta peningkatan rasa aman dan nyaman bagi para pasien

SIMPULAN

Seluruh proses analisis literatur yang dilakukan menghasilkan jawaban yang menyeluruh terhadap pertanyaan bahwa kualitas pelayanan berdampak sangat penting, positif, dan bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan sekadar hasil dari efektivitas medis, tetapi merupakan hasil dari persepsi yang beragam, termasuk respons petugas terhadap keluhan, kepercayaan pada kompetensi tenaga medis, dan bukti fisik berupa sarana yang memadai. Dominasi dalam aspek responsivitas dan jaminan menunjukkan bahwa kecepatan dan kepastian informasi adalah dua elemen yang paling dihargai oleh pengguna layanan BPJS, baik di tingkat Puskesmas maupun Rumah Sakit. Meskipun demikian, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan operasional terkait manajemen waktu tunggu dan keterbatasan distribusi obat yang masih menghambat pencapaian kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, pelayanan berkualitas tinggi secara sistematis bisa meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem jaminan kesehatan nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengatakan banyak terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan perlindungan-Nya yang memungkinkan mereka menyelesaikan artikel ini dengan baik. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua atas doa mereka, bantuan moral, dan biaya yang mereka berikan untuk publikasi artikel ini. Selain itu, penulis sangat berterima kasih kepada dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan

artikel tinjauan pustaka ini. Selain itu, penulis mengucapkan sangat berterima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras Jakarta atas bantuan akademik dan fasilitas yang diberikan selama penulisan artikel ini. Selain itu, sangat berterima kasih kepada rekan kerja yang telah membantu, mendorong, dan mendukung penyelesaian artikel ini. Semoga semua yang telah berbuat baik, membantu, dan membantu mendapatkan balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

DAFTAR PUSTAKA

Adelia, D., Kholiq, A., & Hereng, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Teluk Maumere. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, *15*(6), 1–13. Https://Doi.Org/10.59188/Covalue.V15i6.4838

Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). *Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Analysis Of The Effect Of Public Health Services On BPJS Patient Satisfaction*. *6*(1), 1–6.

Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, *1*(2), 83. Https://Doi.Org/10.32897/Jiim.2023.1.2.2240

Habibi, M., Juando, & Ginting, Chrismis Novalinda. (2022). *ABSTRAK Pendahuluan: Prevalensi*. *10*(2), 126–130.

Halim, S., Asnidar, A., & Al.Maidin, A. R. M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa. *Journal Peqguruang: Conference Series*, *6*(2), 490. Https://Doi.Org/10.35329/Jp.V6i2.5698

Handayani, S. S., Rahma, T. I. F., & Nasution, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan Di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, *4*(1), 1206–1222. Https://Jurnal.Ulb.Ac.Id/Index.Php/Ebma/Article/View/4354

Haniawati, S., & Syamiyah, N. (2025). *Literatur Review : Kualitas Pelayanan Terhadap*. *05*(1), 36–51.

Irpani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6*(1), 22–29.

Kurniawan, Y., Winoto, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *6*(1), 74–85.

M Hasyrul Muchtar, & Dety Mulyanti. (2023). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi Literature. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, *1*(2), 41–48. Https://Doi.Org/10.59581/Diagnosa-Widyakarya.V1i2.161

Marliyani, Ilmi, M. Bahrul, Ernadi, E., & Ariyanto, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. *Health Research Journal Of Indonesia*, *1*(5), 190–195. Https://Wpcpublisher.Com/Jurnal/Index.Php/HRJI/Article/View/140

Mayumi Gultom, V. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter

Di Puskesmas Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Asuransi Kesehatan Bpjs. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, *15*(2), 242–256. Https://Doi.Org/10.52047/Jkp.V15i2.420

Multazam, S. M. H. N. H. A. (2023). Article History Article. *Publication Issue*, *72*(2), 161–177. Http://Philstat.Org.Ph

Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, *1*(1), 35. Https://Doi.Org/10.26798/Manise.V1i1.666

Novita, D., Patria, A., & Sukmanela, A. (2026). *Jurnal Studi Keperawatan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS*.

Rafliadi, Hattab, S., Salingkat, S. P., Tadulako, U., Tadulako, U., Tadulako, U., Memiliki, K., Mean, N., Besar, P., Dengan, D., Lain, V., Kuantitatif, D., & Umum, P. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH*. *01*, 56–65.

Rima Lestari, Djayeng Turano Gunade, H. S. (2026). *Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara*. *2*, 436–446.

Saputro, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pasien BPJS Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. *Ranah Research : Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, *6*(5), 1707–1717. Https://Doi.Org/10.38035/Rrj.V6i5.996

Syaichu, A., & Mar, L. (2022). 50-56 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Cyber-Techn*, *4*(1), 22–27. Http://Download.Garuda.Kemdikbud.Go.Id/Article.Php?Article=2322748%5C&Val=22367%5C&Title=1-8 PENGARUH FLUKTUASI HARGA DAN KUALITAS BERAS BERSUBSIDI PERUM BULOG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. (2023). 1. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang. 2023;(187315):1–300.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, (187315), 1–300.