

**REVIEW: TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT PROVINSI JAWA TIMUR**

**Alen Septi<sup>1</sup>, Diah Kartika Putri<sup>2\*</sup>, Nuryanto<sup>3</sup>, Annajim Daskar<sup>4</sup>, Arin Nova<sup>5</sup>,  
Nabila Mustika<sup>6</sup>, Putri Winabila<sup>7</sup>, Rida Ulfa<sup>8</sup>**

*<sup>2,3,4</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah  
Pringsewu, Lampung, Indonesia*

*<sup>1,5,6,7,8</sup>Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas  
Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia*

Korespondensi E-mail : [diahkartika@aisyahuniversity.ac.id](mailto:diahkartika@aisyahuniversity.ac.id)

**ABSTRAK**

Pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional sebagai bentuk upaya perlindungan kepada masyarakat. Salah satunya adalah program BPJS yang sudah umum di gunakan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Tingkat kepuasan Pasien BPJS Rawat inap di Rumah Sakit Jawa Timur. Metode penelitian yaitu menggunakan studi literatur dari jurnal baik nasional dengan cara meringkas topik pembahasan dan membandingkan hasil yang disajikan didalam artikel. Hasil dari sepuluh jurnal yang digunakan, artikel yang sesuai dengan kriteria Inklusi. Berdasarkan hasil review yang di lakukan di peroleh hasil bahwa kepuasan pasien BPJS rawat inap di Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah memenuhi mutu pelayanan yang di inginkan (Puas).

**Kata Kunci:** BPJS, Jawa Timur, JKN, Kepuasan, Rawat Inap

**ABSTRACT**

*The government organizes the National Health Insurance program as a form of protection for the community. One of them is the BPJS program which is commonly used. The research aimed to determine the satisfaction level of inpatient BPJS patients at East Java Hospitals. The research method is to use literature studies*

*from both national journals by summarizing the discussion topics and comparing the results presented in the article. Results from the ten journals used, articles that fit the inclusion criteria. Based on the results of the review, it was found that the satisfaction of inpatient BPJS patients in East Java Province could be said to have met the desired quality of service (Satisfied).*

**Keywords:** *BPJS, East Java, JKN, Satisfaction, Inpatient*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan Hak dari seluruh manusia dan merupakan salah satu cara untuk mencapai kesejahteraan manusia yang harus di wujudkan(Yakin & Atmardina, 2022). Menurut PERMENKES RI No. 28 Tahun 2014 Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan kesehatan sebagai kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan dasar. JKN dan BPJS merupakan salah satu program jaminan kesehatan dengan pengguna terbesar di dunia dengan jumlah 221.580.753 Jiwa. Program JKN sendiri di harapkan dapat mengatasi keluhan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan akibat dari tingginya biaya kesehatan. Terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, epektifitas dan efisiensi dan berorientasi pada pasien (Loha et al., 2022).

JKN memberlakukan tarif pelayanan kesehatan yakni dengan cara penentuan tarif Indonesian-Case Based Group (INACBGS). Pasien yang

terdaftar dalam JKN sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 dan Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2012 Tentang rujukan berjenjang. Menurut UU No. 24 tahun 2011, setiap warga negara asing yang sudah bertempat di indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. BPJD di bentuk dengan mengikuti biaya asuransi di indonesia (Nilansari et al., 2021).

Pelayanan kesehatan rumah sakit harus meliputi pelayanan medis dan non medis untuk memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayana kesehatan di pengaruhi oleh sarana fisik, tenaga kesehatan, obat, dan proses pemberian layanan (Wahyuningtyastutik, 2020). Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut(Bawanti & Riswari, 2021), sedangkan sikap karyawan harus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan mutu pelayanan yang di berikan (Mirnawati et al., 2021). Perilaku caring yang di tunjukan oleh perawat juga menjadi faktor dari ketidak puasan pelayanan BPJS, perilaku caring meliputi nilai-nilai kemanusiaan dan dapat meningkatkan hubungan saling percaya, penyembuhan fisik, keamanan, energi, dan biaya perawatan yang lebih rendah (Aisyah et

al., 2016).

Upaya pemenuhan kepuasan harus menyeluruh kepada semua pasien baik pasien BPJS ataupun yang non BPJS yang berobat di Rumah Sakit (Romaji & Nasihah, 2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan menjadi faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia layanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, minimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Bawanti & Riswari, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan yaitu studi *literature review*, dimana peneliti mencari, menggabungkan inti sari serta menganalisis fakta dari beberapa sumber ilmiah yang akurat dan valid. Studi *literature* menyaji ulang materi yang diterbitkan sebelumnya, dan melaporkan fakta atau analisis baru. Tinjauan *literature* memberikan ringkasan berupa publikasi terbaik dan paling relevan.

### **A. Strategi Pencarian *Literature***

1. Data diperoleh dari database elektronik yakni *Google Scholar* antara tahun 2018-2022 berupa artikel dan jurnal.
2. Peneliti memilih sendiri artikel

dan jurnal sesuai dengan Judul peneliti yaitu " Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Provinsi Jawa Timur."

3. Masing-masing sepuluh artikel yang dipilih dibaca dengan cermat dari abstrak, tujuan, data analisis dari tujuan awal peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang judul terkait.
4. Kriteria inklusi : adalah semua aspek yang harus ada dalam sebuah penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pencarian artikel dari Data Base *Google Scholar* dari tahun 2018-2022 di peroleh 40 jurnal penelitian. Namun, setelah di lakukan pengkajian hanya terdiri sepuluh artikel yang sesuai dengan kriteria Inklusi. Berdasarkan hasil review yang di lakukan di peroleh hasil bahwa kepuasan pasien BPJS rawat inap di Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah memenuhi mutu pelayanan yang di inginkan (Puas).

Hasil dari penelitian (Mirnawati et al., 2021) disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat inap pada mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan

kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien tetapi juga sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah di tetapkan.

Hasil dari penelitian (Yakin & Atmardina, 2022) menunjukkan pada dimensi “reliability” didapatkan sebanyak 42 (77,8%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 92,17% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 12 (75,0%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 76,25% (tidak puas) pada pasien non BPJS. Pada dimensi “assurance” didapatkan sebanyak 45 (83,3%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 95,0% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 13 (81,3%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 80,81% (puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “tangibles” sebanyak 40 (74,1%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasan adalah 90,55% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 10 (62,5%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 79,19% (tidak puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “empathy” didapatkan sebanyak 39 (72,7%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 90,65% (puas) pada pasien

BPJS dan sebanyak 12 (75,0%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 75,23% (tidak puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “responsiveness” didapatkan sebanyak 40 (74,1%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 91,76% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 14 (87,5%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 75,69% (tidak puas) pada pasien non-BPJS.

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh (Loha et al., 2022) dapat dijelaskan bahwa hampir seluruh responden kelompok BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 40 responden dalam kurung ( 80,0% ) Dan hampir seluruh kelompok non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden dalam kurung 88,0% dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan ( $p=0.012 > 0.05$  Ho di tolak ). Hampir seluruh kelompok BPJS dan non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Jawa Timur. Terdapat perbedaan dalam kualitas

pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien BPJS sebesar 1,33 dan rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien umum sebesar 0,82. Hasil uji statistik diketahui bahwa nilai  $p = 0,01 < 0,05$ . Perbedaan kepuasan pasien pengguna layanan badan penyelenggara jaminan sosial BPJS seperti jaminan kesehatan nasional JKN dengan pasien non BPJS atau JKN pasien umum. Tingkat kepuasan pelayanan pasien pengguna BPJS atau JKN lebih rendah jika dibandingkan dengan pasien umum hal ini bisa disebabkan karena persepsi perbedaan pelayanan kesehatan yang dapat disebabkan oleh faktor seperti waktu ditunggu yang lama bagi pasien BPJS sebelum mendapatkan pelayanan karena administrasi, prosedur pasien BPJS yang kadang-kadang menyulitkan dibandingkan dengan pasien umum.

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh (Rahardjo, 2019). bahwa pelayanan kesehatan Rawat inap seperti rekam medis yang mengalami pada rumah sakit di Jawa Timur. Bawa rumah sakit di Jawa Timur memiliki bukti atau

dokumentasi sebagai tanda bukti rumah sakit terhadap segala upaya dalam penyembuhan pasien. Apabila adanya keperluan dari pihak ketiga maka rekam medis akan menjadi milik umum karena adanya minat pihak ketiga serta badan-badan asuransi dan pengadilan. Rekam medis juga menjadi milik pasien di mana identitas, tindakan, riwayat penyakit, pengobatan, sampai tindakan yang dilakukan dokter semua itu harus dijaga kerahasiaannya jika ada yang meminta harus seizin pasien dan menandatangani surat persetujuan pelepasan informasi. Semua hal yang berhubungan dengan diri pasien dan pemberitahuan tentang penyakit pasien kepada keluarga harus dilakukan oleh dokter yang merawat hal tersebut sesuai dengan Depkes RI 2006 bahwa informasi yang mengandung nilai kerahasiaan yaitu laporan atau catatan yang terdapat dalam berkas rekam medis sebagai hasil pemeriksaan, pengobatan observasi atau wawancara dengan pasien. Semua hal yang berhubungan dengan sakitnya pasien harus diinformasikan baik dalam bentuk lisan maupun tertulis karena pasien berhak tahu. Selain itu dokter harus memberikan informasi kepada pasien baik yang diminta maupun tidak, kecuali pasien sendiri yang

menolaknyanya, di sini pasien berhak tahu penyakitnya dan tindakan apa saja yang harus dilakukan karena pasien mempunyai hak untuk mendapatkan informasi tersebut. Berdasarkan wawancara dengan 25 pasien bahwa sebagian besar pasien mendapatkan informasi tentang semua hal keadaan penyakitnya yang telah disampaikan dokter namun masih ada juga pasien yang kurang paham tentang apa yang telah disampaikan dokter.

Hasil penelitian yang pernah dilakukan (Aisyah et al., 2016), dapat dijelaskan bahwa hasil dari sebagian besar tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum responden yang merasakan puas yaitu berjumlah 25 orang (83%) dan 5 responden yang tidak merasa puas (17%). Sebagian besar caring perawat di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum berjumlah 28 orang (93%) dan yang tidak caring perawat berjumlah 2 orang (27%). Hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum dengan hasil pengujian didapatkan  $p\text{ value}=0.001$  dan secara statistic dinyatakan terdapat hubungan.

Pada penelitian yang pernah

dilakukan (Wahyuningtyastutik, 2020), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah mampu melaksanakan pelayanan terhadap pasien dengan profesional dan pada penelitian yang dilakukan di RSUD asempagus dinilai oleh para informan pasien bahwa tenaga kesehatan ataupun dari petugas administrasi cukup baik walaupun masih didapatkan kekurangan pengetahuan dan keramahan yang perlu ditingkatkan, kepuasan pasien juga dinilai dari perilaku yang baik dalam memberikan kemudahan dan kesesuaian pelayanan handal dan dapat dipercaya sehingga RS dinilai mempunyai reputasi yang baik. Dari 6 dimensi yang diteliti pada penelitian ini mempunyai kesamaan penilaian pasien tentang kepuasan layanan baik bidang medis maupun non medis yaitu dalam hal administrasi dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Saribulang (2018), dimana dengan adanya layanan sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien cukup memuaskan sehingga tidak banyak terjadi komplain pasien terhadap layanan RS, keterbatasan jam kerja dokter ataupun obat dan alat alat juga menjadi permakluman dan pasien berharap hal ini dapat diperbaiki lagi. Hal yang sama juga disampaikan oleh pihak BPJS dimana tidak didapatkan

komplain pasien ke kantor BPJS hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang sudah dilakukan di RSUD Asembagus sudah dinilai cukup baik oleh pihak BPJS dan ini dibuktikan dari hasil wawancara bersama direktur petugas administrasi BPJS di RSUD Asembagus.

Berdasarkan hasil penelitian (Romaji & Nasihah, 2018), diketahui hampir seluruh responden kelompok BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 40 responden (80,0%), hampir hampir seluruh responden kelompok Non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden (88,0%) dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan ( $p = 0,012 > 0,05$  Ho ditolak). Hal ini disebabkan adanya penilaian subyektif dari pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Bawanti & Riswari, 2021), didapatkan hasil bahwa pasien rawat inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan rata-rata nilai kepuasan 84,5%. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden

menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator daya tanggap sebesar 82,5%, indikator jaminan 85,667%, indikator bukti fisik sebesar 84%, indikator perhatian sebesar 84,667%, dan indikator kehandalan sebesar 85,5%.

Berdasarkan hasil penelitian (Darwati, 2018), didapatkan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di ruang nifas kelas II RSUD Soegiri Lamongan ( $p = 0,548 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima).

Berdasarkan hasil penelitian (Nilansari et al., 2021), penelitian dilakukan dengan melihat biaya pasien rawat inap hipertensi dengan kode I4-17-1. Hasil perbandingan antara total biaya riil rumah sakit dengan total tarif INA-CBGs pada Tabel 2 menunjukkan bahwa total biaya riil rumah sakit lebih besar jika dibandingkan total tarif INA-CBGs. Selisih perbedaan antara total biaya riil rumah sakit dengan total tarif paket INA-CBGs pada ketiga kelas perawatan menunjukkan selisih negatif yakni sebesar Rp30.993.964. Selisih biaya terhadap ketiga kelas perawatan dilakukan analisis statistika uji independent t-test dan menghasilkan nilai  $p < 0,05$  (0,016) yang menunjukkan secara umum terdapat perbedaan



bermakna antara biaya riil yang dikeluarkan oleh rumah sakit berbanding tarif klaim INA-CBGs.

## KESIMPULAN

Berdasar pada penjelasan hasil dan pembahasan terkait masing-masing 10 (sepuluh) artikel di atas, bisa disimpulkan bahwasanya rata-rata pasien BPJS/JKN rawat inap yang mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan, ada yang puas dengan pelayanan tersebut dan adapun yang tidak puas. Hal ini dapat dilihat dari setiap variabel yang digunakan sebagai alat ukur kualitas suatu pelayanan. Dari variabel-variabel yang digunakan, beberapa diantaranya termasuk dalam indikator kualitas suatu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Imani, C. M. W., & Rahayu, P. (2016). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap I Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244.
- Bawanti, S. A., & Riswari, M. R. (2021). Gambaran Umum Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 7(1), 33–39. [https://ojs.poltekkes-](https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/JIKI/article/view/2288)
- malang.ac.id/index.php/JIKI/article/view/2288
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14>
- Loha, N. R. R. M., Maria, L., & Kristiana, Sabat, A. (2022). Literatur Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Professional Health Journal*, 4(1), 72–87. <https://doi.org/10.54832/phj.v4i1.285>
- Mirnowati, Fitriyah, E. T., & Roni, F. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di rawat inap. *Jurnal EDU Nursing*, 5(1), 38–50.
- Nilansari, A. F., Yasin, N. M., & Puspandari, D. A. (2021). Analisis Tarif INA-CBGs Pasien Hipertensi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 10(1), 22. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2021.10.1.22>
- Rahardjo, B. (2019). *Implementasi*

*Kerahasiaan Informasi Medis Dalam Rekam Medis Pasien. 02(01), 1–8.*

Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143.  
<https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147>

Wahyuningtyastutik, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1486–1499.  
<https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.468>

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>