

LITERATURE REVIEW HUBUNGAN ASUHAN KEPERAWATAN PELAYANAN BPJS DAN PELAYANAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Bayu Imanuddin¹⁾, Dwi Indah Normaningrum²⁾, Takismen³⁾

¹⁾Dosen STIKes Yatsi Tangerang, ²⁾Program Studi S1 Keperawatan STIKes Yatsi Tangerang,

³⁾Universitas Raharja

¹⁾bavuiman23@gmail.com, ²⁾dwiindah3293@gmail.com, ³⁾takismen@raharja.info

Abstrak

Kepuasan adalah hal yang digunakan dalam panutan sebagai penentu kesuksesan suatu program pelayanan yang melibatkan harapan pasien kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan adil tidak membeda-bedakan antar pasien baik pengguna bpjs kesehatan maupun umum harus diperlakukan sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Metode literature review yang digunakan dalam pengumpulan jurnal menggunakan google scholar dan mendeley terbitan tahun 2015-2020. Hasil literature review di atas adanya hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna bpjs lebih rendah dari pasien umum. Hal ini terbukti dari setiap jurnal yang ada menunjukkan kepuasan pasien bpjs yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibeda-bedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur.

Kata kunci : kepuasan pasien, pasien bpjs, pasien umum.

Abstract

Satisfaction is something that is used in role models as a determinant of the success of a service program that involves the patient's expectations of officers to provide good and fair services and does not discriminate between patients, both users of public and public health care should be treated equally. The purpose of this study was to determine a general description of the relationship between care of the BPJS care and public services to patient satisfaction. The method used in journal collection uses Google Scholar and Mendeley 2015-2020 issues. The literature review results on the relationship between nursing care services and public services to patient satisfaction. This is based on the results of patient satisfaction where the satisfaction of patients using BPJs is lower than that of general patients. This is evident from every journal available that shows that BPJS patient satisfaction is still low. And there are differences between BPJs patients and general patients regarding the quality provided in services such as discriminatory treatment, convoluted registration process, and feeling not served according to standard procedures.

Keywords: patient satisfaction, BPJS patient, general patient.

1. Pendahuluan

Kesehatan adalah keperluan masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang pantas dan produktif. maka perlunya badan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh *cost* dan mutunya. Ditegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta hendak memperoleh pelayanan kesehatan” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 28 H ayat (1), 2009) dan “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 34 ayat (3), 2009). (Rusman, 2018)

Tingginya *cost* kesehatan membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara yang dapat dipergunakan untuk mengurangi beban dengan menggunakan asuransi. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberi jaminan kesehatan kepada penduduk. BPJS yang nantinya mengambil posisi beberapa lembaga jaminan yang berada di Indonesia seperti PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011. BPJS sangat diharapkan oleh penduduk agar mampu memberi pelayanan kesehatan pada penduduk yang lebih layak daripada tingkat pertama sampai ke pelayanan paripurna. (Pertiwi, 2017)

Masalahan yang terjadi saat ini adalah munculnya masalah dimana ternyata klien BPJS merasa ditelantarkan oleh RS tertentu. Hal tersebut menimbulkan permasalahan yaitu banyaknya penduduk yang kurang memahami tentang prosedur dan standar layanan yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadi perselisihan pendapat yang diterimanya dari pihak BPJS dengan realita yang diterima penduduk di RS. Perwakilan petugas pengelolaan BPJS menyampaikan bahwa pasien tidak akan diperlakukan tidak adil dengan klien lain, tetapi realita di lapangan masih dijumpai pasien yang merasa mendapat perbedaan perlakuan dari selenggara pelayanan kesehatan. (Kurniawan et al, 2015)

BPJS kesehatan mencatat pada tahun 2017, 79,5 persen untuk indek kepuasan dan 89,5 persen untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan. Bila dibandingkan dengan indeks pada tahun 2016, 78,6 persen untuk indeks kepuasan anggota dan 76,2 persen untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2017)

2. Landasan Teori

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Menurut Tunggal (2016) BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan, program jaminan ini terbagi dari beberapa program yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan, hari tua, dan jaminan kematian. Menurut UU no 24 tahun 2011 pasal 5 ayat (2) menyebutkan fungsi dari BPJS untuk penyelenggaraan jaminan Kesehatan, kematian, kecelakaan kerja, hari tua dan jaminan pensiun.

Pelayanan Umum

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan atau melayani semua yang di perlukan oleh penduduk yang memiliki keperluan pada kelompok itu sesuai aturan pokok yang ada dan pelaksanaan yang telah ditentukan. Tujuan layanan publik untuk memuaskan masyarakat. (Kurniawan et al, 2015)

Kepuasan

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan dari perawat dan tenaga medis lain kepada pasien dan keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan baik yang diterima oleh pasien maupun keluarga pasien. Tindakan perawat yang di maksud yaitu tindakan perawat yang berkaitan dengan enam standar keselamatan pasien (Widiasari, et al, 2019).

Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa layanan dipengaruhi dengan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Responsiveness merupakan ketanggapan dalam menanggapi keluhan klien.
2. Pemahaman orang yang menggunakan jasa perihal layanan yang akan diterima, pada persoalan ini segi komunikasi sangat diperlukan untuk memudahkan dalam pemahaman jenis pelayanan.
3. Emphaty (sikap peduli) sikap yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Sikap ini yang akan menyentuh emosi pasien, dan factor ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan pasien (compliance).
4. Cost besarnya cost pelayanan bisa dikatakan sebagai sumber moral pasien dan keluarganya, “yang penting sembuh” sehingga mengakibatkan mereka menerima saja jenis keperawatan dan teknologi yang ditawarkan oleh petugas kesehatan yang mengakibatkan biaya perawatan menjadi mahal.
5. Tangibility (wujud) meliputi kerapian petugas, fasilitas fisik, kondisi kebersihan, kenyamanan ruangan, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.
6. Assurance merupakan keterampilan dalam sikap dan sopan santun para staf, keamanan yang ditunjukkan oleh petugas.
7. Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan layanan yang menjanjikan dengan cepat dan memberi kepuasan.

3. Metode Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian *literature review*. Penelitian ini berdasarkan kumpulan dari jurnal yang telah ditelaah, dan disusun secara sistematis, dan dibandingkan satu sama lain serta dibahas *literature review* terkait. Sumber Penelusuran yang bersumber dari *google scholar*, *mendeley* terbitan tahun 2015-2020 dengan kata kunci : kepuasan pasien, pasien bpjs, pasien umum. Hasil pengumpulan jurnal pada penelitian ini mendapatkan 18 jurnal. Tentang hubungan asuhan keperawatan pelayanan BPJS dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien.

4. Hasil dan Pembahasan

No	Peneliti	Sampel	Judul	Sumber	Hasil/kesimpulan
1	Yudo kurniawan, agung pujianto, sri andayani	65	Analisis perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS dan pasien umum (non BPJS)	Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis No.1, Maret 2015	Dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara klien BPJS dan pasien umum terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.
2	Ambar Sari, Primatika Ichsan, Burhannudin Alam, Yusuf	74	Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dengan pasien umum di rsud dr.soediran mangun sumarso wonogiri	Naskah Publik, Universitas Muhammadiyah Surakarta	Dari kesimpulan mendapatkan hasil sebesar 106,14 tingkat kepuasan pasien umum sedangkan sebesar 66,62 pasien bpjs.
3	Sarah Imelda, ezzah nahrisah	71	Analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUP adam malik medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien bpjs)	Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu Vol.3 No.3, September 2015 Prodi Manajemen STIE Harapan Medan	Hasil analisis didapatkan sebanyak 0.2 pada peserta bpjs sedangkan pada klien non bpjs sebesar 0.001 dapat disimpulkan tidak terdistribusi secara normal.
4	Musdalifah, irwandy, alimin maidin	100	Analisis perbedaan kepuasan pasien JKN dan UMUM di RSUD Bantaeng tahun 2015	Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia Vol. 5 No.1, Maret 2016 Hal 33-39 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin	Dari hasil penelitian mendapat kesimpulan bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan antara pasien JKN dan UMUM terhadap komunikasi perawat ($p=0,132$), lingkungan RS ($p=0,537$),

					responsiveness (p=0,227), manajemen rasa sakit (p= 0,479), komunikasi kefarmasian (p=0,062), <i>discharge</i> informasi (0,952), dan komunikasi dokter (p= 0,676).
5	R. moh naufal roby firmansyah, christyana Sandra, eri witcahyo	94	Perbedaan kepuasan antara pasien peserta jaminan kesehatan nasional dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr, soebandi Jember	Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2016, Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember	Dari analisis didapatkan 24% pasien umum merasa puas dan 75,36% pasien bpjs merasa kurang puas.
6	Deta Sanastya Riska Ts	185	perbedaan kualitas pelayanan rawat inap pasien pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD I.A.MOEIS Samarinda	<i>eJournal</i> Administrasi Negara Vol.4 No. 1, 2016 Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman ISSN: 2420-2430	Dari pengukuran analisis menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan kepada klien bpjs dan non bpjs tidak terjadi perbedaan.
7	Arlina dewi, naufal kurnia ramadhan	200	<i>The difference of satisfaction level in bpjs health insurance patient and non insurance patient toward health service</i>	<i>International Journal Of Public Health Science</i> (IJPHS) Vol. 5 No. 1, maret 2016, Universitas Muhammadiyah	Dari hasil penelitian menunjukkan kepuasan tertinggi pada klien non asuransi adalah pada jaminan (-1,002) terendah <i>tangibles</i> (-1,357) dan kepuasan tertinggi klien Bpjs

				h Yogyakarta pp 36-40 ISSN: 2252-8806	pada <i>assurance</i> (-1.085) terendah pada daya tanggap (-1,367). keduanya diklasifikasikan ke dalam tingkat kepuasan rendah.
8	Aisah ayu nur pertiwi	60	Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD kota Surakarta	Jurnal Manajemen Daya saing Vol. 18 No. 2, Desember 2016. Hlm 113-121 Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta ISSN: 1411-3422 DOI: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508	Dari hasil penelitian didapatkan sebesar 20,50 tingkat kepuasan pasien umum sedangkan sebesar 17,19 pasien bpjs.
9	Maristanna millatal haq, windu santoso, ana zakiyah	70	Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI Sakinah Kab Mojokerto	Program S1 Ilmu Keperawatan Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto.	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien bpjs merasa puas sebanyak 60% sedangkan pasien non bpjs merasa puas sebanyak 94,3%.
10	Romaji, Latifatun Nasuhah	100	Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS (badan penyelenggara jaminan sosial) dan NON BPJS di RSUD Gambiran	<i>Preventia : The Indonesian Journal Of Public Health</i> Vol.3 No. 2, Desember 2018 ISSN: 2528-2999 DOI: 10.17977/um044v3i2p143-147	Dari hasil penelitian sebesar 80% pengguna BPJS dan 88% pasien umum merasa puas dengan pelayanan.

			Kediri Jawa Timur		
11	Lilik darwati	70	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	<i>Journal for Quality in Women's Health</i> Vol.1 No.2 September 2018 pp. 28 – 34 Universitas Islam Lamongan p-ISSN: 2615-6660 e-ISSN: 2615-6644 DOI: 10.30994/jqwh.v1i2.14	Dari hasil analisis didapatkan hampir seluruh responden non bpjs 94,9% merasa puas dan responden dengan bpjs 77,4% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di ruang nifas.
12	Dian Novitaria	100	Analisis komparatif kualitas pelayanan pasien BPJS dan pasien UMUM terhadap kepuasan pasien di puskesmas (studi empiris pada puskesmas balarejo kab.madiun)	Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun	Dari hasil nilai mean 84.75 pasien bpjs dan 86.40 pasien umum merasa puas.
13	Yosi arum ariningtyas, purnomo suryantoro, mufdlilah	70	Perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan NON BPJS	Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan Vol. 4 No. 1 tahun 2019 Studi Magister Kebidanan Universitas 'AISYIYAH ISSN: 2541-4615 DOI:	Hasil analisis didapatkan hasil sebesar 94,9% pasien non bpjs merasa puas dan responden dengan bpjs 77,4% merasa puas dengan pelayanan kebidanan di ruang postpartum.

				10.35728/jmkik.v4i1.91	
14	Odi supandri, otniel ketaren, lia rosa veronika	158	Perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum rawat inap di rumah sakit muhammadiyah medan tahun 2019	Jurnal Ilmiah Simantek Vol.3 No.3 Agustus 2019 Universitas Sari Mutiara ISSN: 2550-0414	Hasil analisis 87,5% pasien umum merasa puas dan 67,3 klien Bpjs merasa kurang puas pada pelayanan yang diterima.
15	Trisna awalinda, julianus ake, m. consolatrix da silva	37	Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas bailing kota manado	JUIPERDO Vol.7 No.1 tahun 2019 Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado	Hasil penelitian didapatkan 73% yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diterima.
16	Kus daru widayati, Kartika yuliantari	50	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada RSUD XYZ	Jurnal AKRAB Juara Vol.5 No.1 February 2020. Hlm 220-227 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 78% sedangkan 22% dipengaruhi oleh faktor lain.
17	Mulyati, Eri Susanti, Septiyani Aryati, Elly Mardhotillah, Maftukhah, Gati Sulistyowati, Novi Indrayati, Livana PH	105	Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan	Jurnal Keperawatan Vol.12 No.1 Mater 2020. Rumah Sakit Islam Kendal Dan Studi NERS Stikes Kendal p-ISSN: 2085-1049 e-ISSN: 2549-8118	Dari hasil penelitian didapatkan sebanyak 76,2% dan terdapat 23,8% responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan di RSI.
18	Ariany dhesi puspitasari,	60	Perbedaan tingkat	Dunia keperawatan:	Dari hasil hasil analisis didapatkan <i>p</i>

	ending pertiwiwati, ichsan rizany		kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan	Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Vol. 8 No. 1 Maret 2020. Hlm 93-100 Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Lambung Mangkurat e-ISSN: 2541- 5980 p-ISSN: 2337- 8212 DOI: 10.20527/dk.v8 i1.5869	value > <i>a</i> (0,50>0,05), dapat diartikan antara kepuasan klien umum dan klien bpjs tidak terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan kualitas pelayanan keperawatan.
--	---	--	--	---	--

Dari hasil 18 jurnal yang didapatkan tentang kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap asuhan keperawatan, berdasarkan artikel yang telah dikumpulkan diperoleh hasil kajian mengenai kepuasan pasien BPJS dan Umum dalam menerima pelayanan kesehatan selama pasien berada di rumah sakit atau puskesmas. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa faktor di beberapa jurnal memiliki keterkaitan yang rata-rata sama dalam menilai kepuasan terhadap pasien.

Hubungan Pelayanan Bpjs Dan Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan di dalam Indonesia menunjukkan adanya perbedaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien BPJS sehingga berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien pengguna BPJS Kesehatan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti menurut penelitian Kurniawan, Pujiyanto, Andayani (2015) munculnya permasalahan ternyata klien Bpjs merasa ditelantarkan oleh RS tertentu. Hal tersebut menimbulkan permasalahan bahwa masih banyak penduduk yang tidak paham tentang prosedur dan standar layanan yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadinya perbedaan pendapat antara pihak BPJS yang mengatakan klien tidak akan mendapatkan perlakuan yang tidak adil dengan klien lain, tapi realitanya di lapangan masih ada pasien yang merasakan mendapat perlakuan berbeda.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Primatika Ambar Sari (2015) derajat kepuasan klien Bpjs masih kurang bila dibandingkan dengan klien umum hal itu dikarenakan pelayanan rumah sakit yang masih kurang dalam menangani diagnosis dan terlalu lama menunggu membuat pasien merasa tidak puas bukan hanya itu saja tetapi petugas rumah sakit tidak transparan terhadap jenis obat dan jumlah yang sudah digunakan. Maka dari itu diperlukan perbaikan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga menciptakan cermin yang baik untuk rumah sakit tersebut. Menurut penelitian Sarah Imelda menunjukkan adanya perbedaan dan pengaruh signifikan terhadap

kepuasan dengan mutu pelayanan hal ini dapat memberi contoh untuk RSUD supaya lebih memperhatikan pelayanan yang diberi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun klien umum percaya dengan layanan yang diberikan oleh perawat yang handal dan terbaik untuk pasien namun masih ada yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Dari penelitian yang dilakukan Musdalifah, Irwandy, Maidin (2016) menilai kepuasan pasien dari komunikasi perawat dan dokter, lingkungan RS, *responsiveness*, manajemen rasa sakit, komunikasi obat, discharge informasi. Sanitasi lingkungan RS umumnya baik hanya ketenangan area rawat inap yang buruk karena ruangan perawatan kelas III tidak ada penyekat atau tirai pemisah sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman karena pengunjung ataupun keluarga klien lainnya. Permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS karena komplain dari pasien BPJS kepada ketanggapan petugas yang membuat pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan (Riska, 2016).

Menurut penelitian Pertiwi (2017) kepuasan pasien BPJS lebih rendah disebabkan oleh adanya pelayanan yang tidak efisien dan efektif, penyebabnya ialah rujukan yang ditunjuk oleh bpjs terbatas dan tidak fleksibel karena pasien bpjs diperbolehkan memilih satu faskes dan tidak bisa ke faskes lain walaupun bekerjasama dengan BPJS. Pasien bpjs juga tidak puas terhadap aspek *assurance* dan *tangibles* karena suasana yang diberikan rumah sakit kurang nyaman, tidak sesuai harapan dan fasilitas yang kurang memenuhi (Haq, 2018). Kepuasan pasien bpjs yang masih rendah terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek kehandalan yang masih kurang, daya tanggap yang kurang, tidak adanya jaminan, tidak adanya sikap empati, aspek bukti yang tidak baik. Hal tersebut karena pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan masalah ketidakpuasan terjadi pada keterlambatan pelayanan, lamanya proses masuk keruang perawatan, sistem yang berbelit-belit membuat pasien tidak merasa puas atas pelayanan yang ada (Supandri, Ketaren, 2019).

Menurut penelitian Romaji & Nasihah (2018) menunjukkan hampir semua pasien bpjs dan umum merasa puas dengan pelayanan kesehatan hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien seperti ruang perawatan yang bersih, rapi, bagus, keamanan dan kenyamanan yang diberikan, sikap petugas yang baik. Pasien bpjs merasa puas pada pelayanan karena harapan yang dimiliki pasien sesuai dengan keinginan, keluhan yang disampaikan ke pengelola bpjs yang menjadi perhatian pihak pemberi pelayanan kesehatan, pasien umum memiliki kepuasan lebih tinggi dikarenakan klien umum dapat biayai sendiri atas pelayanan yang dirasakan maka biasanya klien umum bebas memilih ruangan yang lebih nyaman sehingga mereka cenderung menuntut pelayanan terbaik (Darwati, 2018). Tidak ada perbedaan antara pasien umum dan bpjs yang terlihat dari tagihan yang terperinci dan jelas, kemudahan mengurus administrasi, penjelasan yang baik dan jelas tentang tindakan, keterampilan memberi perawatan, bersikap baik dan sopan sesuai etika, kepedulian terhadap pasien memberikan perhatian dan perawatan dengan baik, bagaimana menangani keluhan pasien yang memiliki hasil kepuasan tidak jauh berbeda (Ariningtyas, 2019). Sudah ada peningkatan kualitas pelayanan karena didukung dengan kenaikan iuran bpjs yang diterapkan oleh pemerintah dengan demikian pasien bpjs mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil dan bermutu (Widayati & Yuliantari, 2020)

5. Kesimpulan

Dari 18 Jurnal penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya didapatkan bahwa pelayanan bpjs ternyata memiliki berbagai perbedaan dalam pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan. Dari 14 Jurnal menyatakan pasien bpjs merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan, 4 Jurnal mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan. Dari 18 jurnal penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya didapatkan bahwa pelayanan non bpjs atau umum memiliki tingkat kepuasan yang besar bila dibandingkan dengan pelayanan bpjs. Serta terdapat perbedaan perlakuan antara pasien bpjs dan umum, pasien bpjs lebih sering mengalami perbedaan perlakuan entah itu tentang pelayanan, ruangan, ataupun prosesnya oleh karena itu pelayanan kesehatan yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dialami pasien.

Menurut hasil dari *literature review* di atas menunjukkan adanya Perbedaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien Umum sehingga dapat berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna BPJS lebih rendah dari pasien Umum. Hal ini terbukti dari setiap jurnal yang ada diatas menunjukkan kepuasan pasien BPJS yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibeda-bedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menimbulkan rasa puas, bisa membuat pasien kembali berkunjung ke pelayanan kesehatan tersebut, dan bisa mempengaruhi konsumen yang lain untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut.

Daftar Pustaka

- Ambar Sari, P., Ichsan, B., & Alam, Y. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Naskah Publikasi*, 1–10. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/40493/>
- Ariningtyas, Y. A. (2019). *Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs. Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 4(1).
- Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M. C. da. (2019). *Level of Satisfaction of Patients of Bpjs Health on Quality of Service in Puskesmas Bailang, Manado City. Jurnal Ilmiah ...*, 7(1). Retrieved from <https://ejournal.poltekkes-manado.ac.id/index.php/juiperdo/article/view/794>
- 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>
- Dewi, A., & Ramadhan, N. K. (2016). *The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v5i1.4760>
- Haq, M. M. (2018). *Perbedaan kepuasan pasien bpjs dan non bpjs pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rsi sakinah kab mojokerto. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto.*

- Imelda, S., & Nahrishah, E. (2019). *ANALISIS TINGKAT MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP ADAM MALIK MEDAN (STUDI PERBANDINGAN ANTARA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS)*. *JURNAL INFORMATIKA*. <https://doi.org/10.36987/informatika.v3i3.221>
- Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2015). *Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Dinamika Administrasi*, (1).
- Martapura, R. Z., Jica, N. K., Ratu, R., & Martapura, Z. (2020). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Ariany Dhesi Puspitasari, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat Email Kores*. 8(1), 93–100. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Musdalifah, M., Irwandy, I., & Maidin, A. (2016). *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan Umum di RSUD Bantaeng Tahun 2015*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*.
- Mulyati, & susanti, eri. (2020). *Level of Patient Satisfaction in Receiving Service Nursing Care*. 12(1), 57–62.
- Naufal Roby Firmansyah, Christyana Sandra, & Eri Witcahyo. (2016). *Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember*. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*. Retrieved from <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78414/R.Moh.NaufalRobyFirmansyah.pdf?sequence=1>
- Pertiwi, A. (2017). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta*. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Profil Kesehatan Kab/Kota. (2017). <https://dinkes.bantenprov.go.id/id/archive/profil-kesehatan-provinsi-bant/1.html>
- Ria Dian Novita. (2019). *Analisis komparatif kualitas pelayanan pasien BPJS dan pasien UMUM terhadap kepuasan pasien di puskesmas (studi empiris pada puskesmas balarejo kab.madiun)*. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/1231>
- Riska, D. S. (2016). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.MOEIS Samarinda*. *EJournal Administrasi Negara*.
- 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*. <https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147>
- Rusman, A. D. P. (2018). *The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman*. 1(1), 2614–3151. Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- 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* <https://www.mendeley.com/research-papers/cc18ee22-13d2-38d2-984a-5e006f157d89/>

- Tunggal, Hadi Setia. (2016). *Kumpulan Peraturan Sistem Jaminan Nasional (SISN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Social (BPJS)*. Jakarta: Harvarindo.
- Widayati, Kus Daru; Yuliantari, Kartika. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada RSUD XYZ. **Jurnal Akrab Juara**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 220-227, feb. 2020. ISSN 2620-9861. Available at: <http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/957>