



Determinan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/BPJS): A Literatur Review

Paramita Boni Lestari^{1*}, Fariz Kahendra², Ria Efkelin³, Catherine Hermawan Salim⁴

¹⁻³Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia

⁴Program Studi Sarjana Fisioterapi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia

Email: paramitaboni2@gmail.com¹, aiskauendr@gmail.com², riamose83@gmail.com³, cathysalim8@gmail.com⁴,

*Penulis Korespondensi: paramitaboni2@gmail.com

Abstract. Indonesia's National Health Insurance (JKN), administered by BPJS Kesehatan, aims to provide equitable healthcare access for all citizens. As the number of participants continues to increase, improving healthcare service quality and patient satisfaction has become essential for ensuring the program's sustainability. This study aimed to identify the determinants of patient satisfaction among BPJS Kesehatan participants through a literature review. A literature review was conducted by analyzing 10 articles published between 2021 and 2026 and retrieved from Google Scholar. The selected studies were synthesized using a descriptive approach. Patient satisfaction was influenced by patient characteristics, particularly age and gender, healthcare service quality based on the SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), and the quality of digital services provided through the Mobile JKN application. Most studies reported a significant relationship between service quality and patient satisfaction. Furthermore, the ease of use and accessibility of the Mobile JKN application positively affected participants' satisfaction. Patient satisfaction among BPJS Kesehatan participants is determined by multiple factors. Improving service quality across all SERVQUAL dimensions and optimizing Mobile JKN services are essential to enhance patient satisfaction and support the successful implementation of the National Health Insurance program.

Keywords: BPJS Kesehatan; Mobile JKN; National Health Insurance; Patient Satisfaction; Service Quality.

Abstrak. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan bertujuan memberikan perlindungan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. Meningkatnya jumlah peserta JKN menuntut tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan implementasi program. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Penelitian menggunakan metode literature review dengan menelaah 10 artikel ilmiah yang diperoleh melalui Google Scholar dan dipublikasikan pada tahun 2021–2026. Data dianalisis secara deskriptif melalui sintesis hasil penelitian yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil telaah menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu karakteristik pasien (usia dan jenis kelamin), kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta kualitas layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar artikel menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kemudahan penggunaan dan kualitas layanan Mobile JKN turut meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat multidimensional. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, disertai optimalisasi layanan digital melalui Mobile JKN, perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peserta dan mendukung keberhasilan Program JKN.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; JKN; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Mobile JKN.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang bersifat fundamental, sejajar dengan hak untuk memperoleh kebutuhan dasar kehidupan seperti pangan, sandang, dan papan yang layak. Setiap individu memiliki hak untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan. Oleh karena itu, kesehatan menjadi salah satu unsur penting dalam pembangunan nasional yang pelaksanaannya harus selaras

dengan nilai-nilai Pancasila serta amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan sistem jaminan sosial yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program ini dibentuk sebagai upaya pemerintah untuk menjamin tersedianya perlindungan kesehatan yang adil, merata, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia. Melalui implementasi JKN, pemerintah berkomitmen memenuhi hak setiap warga negara untuk memperoleh jaminan sosial, khususnya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan data kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 30 Juni 2026, jumlah peserta telah mencapai 282.686.291 jiwa. Kelompok peserta terbesar berasal dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang dibiayai oleh APBN, yaitu sebesar 41,56% dari total peserta. Selanjutnya, PBI yang dibiayai oleh APBD menyumbang 21,43%, diikuti oleh Peserta Penerima Upah Badan Usaha (PPU-BU) sebesar 16,48%, Peserta Bukan Penerima Upah (PBBU) sebesar 11,14%, Peserta Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU-PN) sebesar 7,50%, dan kelompok bukan pekerja sebesar 1,89%. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta JKN merupakan kelompok penerima bantuan iuran yang memperoleh subsidi dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperluas cakupan jaminan kesehatan dan menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok yang rentan secara ekonomi.

Besarnya jumlah peserta JKN menuntut tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Program JKN serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha et al (2025) yang dilaksanakan di 12 Kantor Deputi Wilayah BPJS Kesehatan yang mencakup 38 provinsi, 12 Kantor Deputi Wilayah, 76 Kantor Cabang, dan 113 kabupaten/kota, dengan melibatkan 11.494 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode *Computer-Assisted Personal Interviewing* (CAPI), serta melalui wawancara via telepon menggunakan metode *Computer-Assisted Telephone Interviewing* (CATI), didapatkan data bahwa tren kepuasan peserta JKN menunjukkan peningkatan yang konsisten selama periode 2017–2024. Indeks kepuasan rata-rata meningkat dari 86,1% pada tahun 2017 menjadi 97,7% pada tahun 2024. Peningkatan ini

mengindikasikan adanya perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, hasil survei memperlihatkan bahwa sekitar 92% peserta menyatakan puas atau sangat puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diterima, baik dari aspek administrasi, akses pelayanan, maupun kualitas pelayanan kesehatan. Apabila ditinjau berdasarkan status kepesertaan, peserta PBI memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan peserta Non-PBI. Kondisi tersebut dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima oleh kelompok penerima bantuan iuran telah mampu memenuhi harapan mereka. Sementara itu, meskipun kepuasan kelompok Non-PBI masih berada sedikit di bawah rata-rata nasional, seluruh kelompok Non-PBI menunjukkan tren peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan tertinggi terjadi pada kelompok PPU Badan Usaha (PPU-BU), yang menunjukkan adanya peningkatan persepsi positif terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa berbagai upaya transformasi dan peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, masih diperlukan kajian yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor determinan yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS melalui telaah literatur terhadap 10 jurnal yang relevan. Sebagian besar jurnal yang dianalisis merupakan hasil penelitian yang dilakukan di Indonesia. Evaluasi kepuasan peserta menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi Program JKN sekaligus sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan pasien mencerminkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan pengalaman aktual setelah pelayanan diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, pasien akan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan pasien juga memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas atau keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan, sehingga sering digunakan sebagai salah satu indikator keberhasilan dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa hal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur yang penting dalam menilai mutu dan keberhasilan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini terbentuk dari penilaian pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelum memperoleh pelayanan Kotler & Keller, (2016) dalam (Novita, et al 2026). Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kepuasan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan serta memperkuat loyalitas mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan di masa mendatang.

Perkembangan kebutuhan dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan telah mendorong meningkatnya tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Masyarakat kini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga pelayanan yang profesional, aman, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Novita et al (2026), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, perhatian, serta hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien yang secara keseluruhan memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan konsep yang bersifat multidimensional karena dipengaruhi oleh berbagai faktor. Selain kualitas pelayanan, karakteristik sosiodemografis pasien juga berperan dalam membentuk tingkat kepuasan. Karakteristik tersebut meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan yang dapat memengaruhi persepsi, harapan, serta penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Penelitian mengenai kepuasan pelayanan kesehatan primer di Amerika Serikat menunjukkan bahwa, selain kesinambungan pelayanan (*continuity of care*), faktor demografis dan kondisi sosial ekonomi juga memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *literature review* yang dilakukan melalui penelusuran dan analisis terhadap artikel ilmiah yang telah dipublikasikan. Penelusuran literatur dilakukan menggunakan basis data *Google Scholar* dengan rentang tahun publikasi 2021–2026. Proses

pencarian menggunakan kata kunci "kepuasan pasien", "BPJS Kesehatan", "JKN", dan "*patient satisfaction*". Artikel yang dipilih harus memenuhi kriteria inklusi, yaitu membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, dipublikasikan pada jurnal ilmiah ber-ISSN, tersedia dalam teks lengkap (*full text*), serta diterbitkan dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Artikel yang tidak sesuai dengan topik penelitian, tidak tersedia dalam bentuk *full text*, atau merupakan duplikasi dikeluarkan dari proses seleksi. Berdasarkan proses tersebut, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis dalam *literature review* ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses seleksi literatur yang telah dilakukan sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 10 artikel yang memenuhi persyaratan untuk dianalisis dalam penelitian ini. Karakteristik artikel yang terpilih disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. *Literatur Review*

No	Penulis	Tujuan	Metode Penelitian	Sampel	Hasil Temuan
1	Rani Devayanti, Eni Rizki, Yufi A, Fajar Adhie, Elpinaria G, Tisna Yanti, Tri Diani, Dewi A, Siti M, Salsalina Y (Tahun 2024)	Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan mutu pelayanan kesehatan.	Analisis kuantitatif dengan design <i>cross sectional</i>	Jumlah sampel 30 responden pasien pengguna BPJS. Teknik pengambilan sample adalah <i>purposive sampling</i>	Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dengan nilai <i>p value</i> sebesar 0,001 yaitu (<i>p value</i> <0,05)
2	Ahmad Safii, Henny Sahriani, Halman Paris, Wirda Cahyati, Hapiz Arlanda Sani (Tahun 2022)	Untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidempuan.	Analisis kuantitatif dengan design <i>cross sectional</i>	Jumlah sampel 30 responden pasien pengguna BPJS. Teknik pengambilan sample adalah <i>purposive sampling</i>	Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dengan nilai <i>p value</i> sebesar 0,001 yaitu (<i>p value</i> <0,05)
3	Eprila Bernolyan Putri, Maksuk, Sri Utari (Tahun 2026)	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien serta mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhinya, sebagai landasan rekomendasi peningkatan mutu	Analisis kuantitatif dengan design <i>cross sectional</i>	Total sampel dalam penelitian ini adalah 386 pasien. Dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Variabel usia (<i>p</i> < 0,05) dan kelima dimensi SERVQUAL (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>) berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi <i>assurance</i> merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien

		layanan secara berkelanjutan.			
4	Ferdy Toway Rumambi, Peggy Adeline Mekel, Joni Kutu', Kampilong, Deisy Agnes Pertiwi Juita Pangkey, Indah Kembuan, Gloria Mokat (Tahun 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.	Mixed methode. Kuantitatif untuk lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i>), dan <i>empathy</i> . Penelitian kualitatif dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan kesehatan.	188 peserta BPJS Kesehatan untuk penelitian kuantitatif, serta 24 responden untuk penelitian kualitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap ($\beta = 0,312$; $p < 0,001$), jaminan ($\beta = 0,287$; $p < 0,001$), dan empati ($\beta = 0,241$; $p < 0,01$) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien ($R^2 = 0,684$; $F = 162,37$; $p < 0,001$). Sebaliknya, dimensi bukti fisik dan keandalan memperoleh penilaian yang relatif rendah. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan mengeluhkan lamanya waktu tunggu, cara petugas memberikan pelayanan, serta adanya persepsi mengenai perbedaan perlakuan antara pasien peserta BPJS dan pasien non-BPJS.
5	Nadila Puspita Ningsi, Suhadi, Mubarak, Alchamdani (2025)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana.	Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain <i>cross sectional</i>	Jumlah responden 336 pasien dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang diteliti, 4 variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan variabel <i>empathy</i> tidak ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji multivariate menunjukkan bahwa variabel <i>tangible</i> dan <i>assurance</i> merupakan variabel yang paling berperan atau memiliki pengaruh paling signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana.
6	Arjuna Ginting, Hotmarina Lumban Gaol, Urim Gabriel Dinasti Laowo (Tahun 2025)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.	Rancangan penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Sampel penelitian ini 96 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah <i>accidental sampling</i>	Hasil uji statistik chi-square diperoleh p-value= 0.000 ($p < 0.05$) menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

7	Dian Novita, Armen Patria, Ari Sukmanela (Tahun 2026)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik dan desain <i>cross-sectional</i> .	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik dan desain <i>cross-sectional</i> .	Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik <i>random sampling</i> .	Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($p= 0,000$) dan fasilitas kesehatan ($p= 0,002$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.
8	Rita Juniarni Gultom, Donal Nababan, Rosetty Sipayung (Tahun 2021)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Jumlah sampel 67 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi.	Uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi Bukti Fisik ($0,004<0,05$), Keandalan ($0,001<0,05$), Daya Tanggap ($0,006<0,05$), Jaminan ($0,019<0,05$), dan Empati ($0,036<0,005$) dengan Kepuasan Pasien.
9	Feva Tridiyawati, Deska Prahasta (Tahun 2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Bhakti Husada tahun 2020.	Penelitian ini merupakan penelitian analisis kuantitatif menggunakan metode desain analitik <i>cross sectional</i>	Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sampel diambil menggunakan metode <i>accidental sampling</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap dimensi keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>) dan bukti fisik (<i>tangible</i>).
10	Muhammad Anzar, Sudirman, Ananda Dwi Saputra (Tahun 2022)	Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Palu.	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 96 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan reliabilitas, daya tanggap, Jaminan, Empaty, Bukti Fisik.

Berdasarkan hasil sintesis dari artikel yang ditelaah, kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi karakteristik pasien, khususnya usia, serta dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, kualitas layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN juga terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Dari hasil analisis terhadap 10 jurnal, jurnal yang meneliti tentang hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien BPJS sebanyak 1 jurnal yaitu Putri et al. (2026). Pada jurnal tersebut menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara usia dan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Usia merupakan salah satu faktor yang memengaruhi

kepuasan pasien. Peningkatan usia umumnya diikuti dengan kematangan fisik, psikologis, dan intelektual yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien lanjut usia cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi dan harapan yang lebih realistis terhadap pelayanan kesehatan, sehingga lebih mudah merasa puas dibandingkan pasien yang berusia lebih muda Arafat et al.(2022) dalam (Putri et al 2026). Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik individu yang terbukti berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek visual dan detail pelayanan, sehingga lebih mampu mengapresiasi kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan laki-laki relatif kurang memperhatikan aspek tersebut. Cokro et al. (2023)dalam Putri et al. (2026).

Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 jurnal yang ditelaah, sebanyak 9 jurnal membahas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan dalam penelitian-penelitian tersebut umumnya diukur menggunakan model SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil sintesis terhadap 9 jurnal tersebut menunjukkan bahwa 8 jurnal (88,9%) melaporkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Temuan tersebut ditemukan dalam penelitian (Devayanti et al. 2024; Putri et al. 2025; Rumambi et al. 2025; Ningsi et al. 2024; Novita et al. 2026; Gultom et al. 2025; Tridiyawati et al. 2022; dan Anzar et al. 2024).

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) menggambarkan kondisi fisik pelayanan yang meliputi kelengkapan fasilitas, kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan, ketersediaan peralatan, serta penampilan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan memerlukan tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai. Selain itu, penampilan yang rapi dan profesional dari petugas juga menjadi aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Ketersediaan fasilitas yang nyaman, seperti ruang tunggu yang memadai, turut berperan dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan serta mengurangi rasa bosan Marzuq (2022) dalam (Ningsi et al. 2025).

Dimensi keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan kesehatan menggambarkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan yang dirasakan oleh

pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan Askarila et al. (2024) dalam (Putri et al. 2026).(13)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan kesediaan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara cepat, tepat, dan responsif. Dimensi ini juga mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan segera, merespons kebutuhan pasien, serta meminimalkan waktu tunggu selama proses pelayanan. Semakin daya tanggap (*responsiveness*) dari tenaga kesehatan maka semakin pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi jaminan (*assurance*) menggambarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, serta sikap sopan dan profesional tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis, terutama kemampuan dokter dalam menegakkan diagnosis, memberikan penjelasan, serta menjamin keamanan prosedur pelayanan, merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Penilaian positif yang diberikan responden mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mereka, khususnya terkait kemampuan dokter dalam melakukan diagnosis secara tepat dan memberikan informasi yang jelas serta menjawab pertanyaan pasien. Dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, seperti kompetensi, profesionalisme, dan rasa aman selama menerima pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Dimensi empati (*empathy*) menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien melalui komunikasi yang efektif, perhatian secara individual, serta kepedulian terhadap kebutuhan dan kondisi pasien selama menerima pelayanan. Hasil sintesis terhadap 9 jurnal tersebut menunjukkan bahwa 7 jurnal (77,8%) melaporkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Temuan tersebut didukung oleh penelitian (Devayanti et al. 2024; Putri et al. 2025; Rumambi et al. 2025; Novita et al. 2026; Gultom et al. 2025; Tridiyawati et al. 2022; dan Anzar et al. 2024).

Mobile JKN merupakan layanan digital yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses peserta terhadap berbagai layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna memperoleh layanan secara mandiri dengan cepat, praktis, dan efisien, sehingga dapat diakses setiap saat dari berbagai lokasi tanpa harus datang langsung ke fasilitas pelayanan. Hasil review jurnal Ginting et al. (2025), kualitas layanan yang diberikan

melalui aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin baik kualitas layanan yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil literature review terhadap 10 artikel ilmiah, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat multidimensional. Faktor yang paling dominan adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diukur menggunakan dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain kualitas pelayanan, karakteristik pasien, terutama usia dan jenis kelamin, juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil telaah juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Secara keseluruhan, peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien, didukung oleh transformasi digital pelayanan, merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan serta mendukung keberhasilan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Berdasarkan hasil *literature review*, disarankan agar BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan terus meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan seluruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), khususnya aspek daya tanggap, jaminan, dan empati, serta didukung oleh penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, pengembangan dan optimalisasi layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses dan pengalaman peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah artikel yang lebih banyak dengan cakupan database yang lebih luas agar diperoleh bukti ilmiah yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan literature review ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para peneliti yang hasil penelitiannya menjadi sumber referensi dalam kajian ini. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan

ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan Jaminan Kesehatan Nasional.

DAFTAR REFERENSI

- Anzar, M., Sudirman, & Saputra, A. D. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(2), 134–142.
- BPJS Kesehatan. (2026). *Data peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 30 Juni 2026*. Portal Data BPJS Kesehatan. <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/landingPage.cbi>
- Devayanti, R., Rizki, E., A., Y., Adhie, F., G., E., Yanti, T., Diani, T., A., D., M., S., & Y., S. (2024). Kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Journal of Scientech Research and Development*, 6(2), 111–118. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v6i2.521>
- Ginting, A., Lumban Gaol, H., & Laowo, U. G. D. (2025). Hubungan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 15(2), 205–215. <https://doi.org/10.36350/jbs.v15i2.314>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2025). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup*, 10(1), 26–36. <https://doi.org/10.51544/jkmlh.v10i1.6774>
- Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787/uu-no-40-tahun-2004>
- Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Indonesia. (2024). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Julianda, Z., & Holiqurrahman, E. M. (2023). Supply infrastructure financing & kualitas mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146>
- Ningsi, N. P., Suhadi, Mubarak, & Alchamdani. (2024). Analisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Program JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 12(3), 321–330. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Novita, D., Patria, A., & Sukmanela, A. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Studi Keperawatan*, 7(1), 26–35. <https://doi.org/10.70547/jsk.v7i1.14774>
- Nugraha, E. C., Hendrawan, D., Budiman, A., Sutrisni, I. G. A. M., Hateyaningsih, H., Irham, R., & Oktavia, A. (2025). Customer satisfaction index of participants Indonesian

- National Health Insurance Program in 2024. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 7474–7484. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i3.50260>
- Putri, E. B., Maksuk, M., & Utari, S. (2025). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 751–758. <https://doi.org/10.30604/jika.v10i2.2767>
- Rumambi, F. T., Mekel, P. A., Kampilong, J. K., Pangkey, D. A. P. J., Kembuan, I., & Mokat, G. (2025). BPJS service quality and patient satisfaction: A mixed-methods study in Indonesian public hospitals. *SOSIOEDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 14(4), 2687–2701. <https://doi.org/10.36526/sosioedukasi.v14i4.6480>
- Safii, A., Sahriani, H., Paris, H., Cahyati, W., & Sani, H. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 10(1).
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 144–150. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>
- Wiasa, I. N. D. (2022). *Jaminan kesehatan nasional yang berkeadilan menuju kesejahteraan sosial*. CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Yulia, R., & Pabanne, F. U. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 483–488. <https://doi.org/10.37287/jppp.v7i1.5502>