

**LITERATURE REVIEW : EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DI
PUSKESMAS**

Febri Ngestiutama¹, Deby Zulkanain Rahadian Syah, MMR²

Email : febringesti@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi. Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan kepuasan menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, Puskesmas merupakan pelayanan pertama pada pasien pengguna BPJS sebelum pasien tersebut bisa menggunakan kartu BPJS di rumah sakit.

Tujuan : Mengetahui evaluasi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode literature review.

Hasil : Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil bahwa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis kepesertaan sangatlah mempengaruhi kepuasan. Pada dimensi *tangible, reliabilty, resposibilty, assurance* memiliki kepuasan yang tinggi dan yang memiliki kepuasan rendah ada pada dimensi *empaty*. sedangkan pada elemen fasilitas dan sumber daya manusia, aspek struktur pelayanan sangatlah mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Kesimpulan : Berdasarkan hasil dari analisa dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan Pasien BPJS

-
1. Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
 2. Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

**LITERATURE REVIEW : EVALUATION OF BPJS PATIENT'S
SATISFACTION AT THE COMMUNITY HEALTH CENTER**

Febri Ngestiutama¹, Deby Zulkanain Rahadian Syah, MMR²

Email : febringesti@gmail.com

ABSTRACT

Background: Patient's satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility. The health service unit needs to improve its service quality to face the globalization era. Community health center is a health facility that provides comprehensive and integrated satisfaction for the community. It is the first service for BPJS users before these patients can use their BPJS cards in hospital.

Aim: The aim is to know the evaluation of BPJS patient's satisfaction at the community health center.

Research method: This research used literature review method.

Findings: Based on the journal analysis, it was found that age, sex, level of education, and type of membership significantly influenced satisfaction. The tangible, reliability, and assurance dimensions had a high satisfaction level and the empathy dimension had a low satisfaction level. Meanwhile, the facility, human resource, and service structure elements significantly affected the patient's satisfaction with the service.

Conclusion: Based on the analysis result, it can be concluded that on average, the patients are satisfied with the health service provided at the community health center.

Keywords: Community Health Center, Health Service BPJS

¹ Student of University Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of University Jenderal Achmad Yani Yogyakarta