

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN
*LITERATURE REVIEW***

Yudhi Dwi Rangga¹, Eva Putriningrum²

INTISARI

Latar Belakang : Untuk mendapatkan hidup layak dan produktif manusia perlu mendapatkan kebutuhan dasar Kesehatan setiap orang memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau dan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang jaminan kesehatan untuk semua penduduk dan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi kepuasan secara umum dan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan per dimensi kepuasan.

Metode Penelitian : Metode dokumentasi dengan cara pengumpulan data berupa jurnal yang telah dipublikasi melalui *google scholar*.

Hasil Penelitian : Dari kedua jurnal tersebut dalam kategori puas dengan tingkat kepuasan sebesar 60,36% sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah sebesar 17,2%. Dimensi tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* dengan kriteria baik dan didapatkan hasil 60,9%.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian mereka berbeda, pada penelitian Hardiyanti pasien cenderung merasa kurang puas sedangkan penelitian Abidin pasien cenderung merasa puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan

¹ Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Pembimbing Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**ANALYSIS OF BPJS PATIENT SATISFACTION ON HEALTH SERVICES
IN PUSKESMAS USING
LITERATURE**

Yudhi Dwi Rangga¹, Eva Putriningrum²

ABSTRACT

Background: To get a decent and productive life, humans need to get basic health needs, everyone gets safe, quality and affordable health services and has the same rights to gain access or resources in the field of health insurance for all residents and makes it easier for the community to access health services that are quality.

Research Objectives: To determine the level of satisfaction of BPJS patients with health services at Puskesmas based on the dimensions of general satisfaction and the level of BPJS patient satisfaction with health services at Puskesmas based on the satisfaction dimensions.

Research Methods: The method of documentation by collecting data in the form of journals that have been published through Google Scholar.

Research Results Both journals are in the satisfied category with a satisfaction level of 60.36% while the lowest patient satisfaction level is 17.2%. The highest dimension is in the responsiveness dimension with good criteria and the results are 60.9%.

Conclusion: The level of patient satisfaction in their study was different, in Hardiyanti's study patients tended to feel less satisfied, while Abidin's study patients tended to feel satisfied.

Keywords: BPJS Patient Satisfaction with health services

¹ Diploma 3 Medical Record and Health Information Study Program Students General University Achmad Yani Yogyakarta

² Advisor of the Faculty of Health Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta