

ABSTRACT

Quality of service is the overall characteristics of the service which is demonstrated in satisfying of consumers's needs , and BPJS Health Care is a statutory body that set up to organize the health insurance program, as well as patient satisfaction is a feeling of the patient's level arising as a result of the performance of health service obtained after comparing with what patient's expected. The Purpose of the study was to analyze the correlation between hospital service and satisfaction on BPJS inpatient. This literature review study was obtained from searches of scientific research articles from 2010-2020 using Google Scholar, Garuda Ristekbrin, and Pubmed. There are 9 journals, 2 final projects or theses that fit the inclusion criteria. Various articles that were obtained states that the Hospital service with RATER teori which includes: tangibels Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. The results of this literature review study stated that 9 out of 11 journals taken, stated that there was a relationship between service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) with BPJS Inpatient patient satisfaction at the Hospital, while 2 journals stated that there was no relationship between the quality of physical evidence, assurance and empathy services with BPJS patient satisfaction inpatients at the hospital. It is hoped that hospital agencies will be able to improve the quality of service so that the value of patient satisfaction increases and hospitals can get high accreditation

Keywords : *Quality of Service, BPJS Patient's Satisfaction, Inpatient*

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, dan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, serta kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian *literature review* ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*. Studi *literature review* ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2010-2020 dengan menggunakan *Google Scholar*, *Garuda Ristekbrin*, dan *Pubmed*. Terdapat 9 jurnal, 2 tugas akhir atau skripsi yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berbagai artikel yang didapatkan menyatakan bahwa Rumah Sakit menerapkan mutu pelayanan sesuai dengan teori RATER yang meliputi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian *literature review* ini menyebutkan bahwa 9 dari 11 jurnal yang diambil, menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit, sedangkan 2 jurnal menyatakan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit. Diharapkan Instansi Rumah Sakit mampu meningkatkan mutu pelayanan agar nilai kepuasan pasien semakin meningkat dan rumah sakit bisa mendapatkan akreditasi yang tinggi.

Kata kunci : **Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS, Rawat Inap**