

**PENGALAMAN PASIEN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA LAYANAN PLKK DI RS  
ISLAM SITI HAJAR MATARAM: SYSTEMATIC REVIEW****Sapriadi**

Unirversitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email Korespondensi: adivanlimp3@gmail.com

Disubmit: 23 Februari 2026

Diterima: 27 Mei 2026

Diterbitkan: 01 Juni 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v8i6.25222>**ABSTRACT**

*Patient experience is a key indicator of healthcare quality and an integral part of the patient-centered care paradigm. In the context of Work Accident Insurance (JKK), the Work Accident Service Center (PLKK) plays a strategic role in ensuring access to fast, safe, and quality services. This study aims to synthesize scientific evidence regarding the experiences of BPJS Ketenagakerjaan patients at PLKK services. A systematic review was conducted following the PRISMA 2020 guidelines. A literature search was conducted on Google Scholar, PubMed, Scopus, DOAJ, and GARUDA for the period 2018-2025. The results showed no empirical studies meeting the inclusion criteria. This finding indicates a significant research gap, necessitating primary research based on patient experience and patient safety indicators.*

**Keywords:** Patient Experience, BPJS Employment.

**ABSTRAK**

Pengalaman pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan dan bagian integral dari paradigma patient-centered care. Dalam konteks Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), layanan Pusat Layanan Kecelakaan Kerja (PLKK) memiliki peran strategis dalam menjamin akses pelayanan yang cepat, aman, dan bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis bukti ilmiah mengenai pengalaman pasien BPJS Ketenagakerjaan pada layanan PLKK. Systematic review dilakukan mengikuti pedoman PRISMA 2020. Pencarian literatur dilakukan pada Google Scholar, PubMed, Scopus, DOAJ, dan GARUDA periode 2018-2025. Hasil menunjukkan tidak ditemukan studi empiris yang memenuhi kriteria inklusi. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan riset signifikan sehingga diperlukan penelitian primer berbasis indikator pengalaman pasien dan keselamatan pasien.

**Kata Kunci:** Pengalaman Pasien, Bpjs Ketenagakerjaan.

## PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan kesehatan global dalam dua dekade terakhir telah menempatkan pengalaman pasien sebagai indikator utama mutu layanan kesehatan (Epstein & Street, 2011). Konsep patient-centered care menekankan pentingnya penghormatan terhadap nilai, preferensi, dan kebutuhan pasien dalam setiap proses pelayanan (Page, McKenzie, et al., 2021). Kajian sistematis menunjukkan bahwa pengalaman pasien tidak hanya berkaitan dengan kepuasan, tetapi juga berhubungan signifikan dengan keselamatan klinis dan efektivitas pengobatan (Page, McKenzie, et al., 2021). Oleh karena itu, pengukuran pengalaman pasien menjadi komponen penting dalam sistem evaluasi mutu.

Dalam kerangka Donabedian (1988), mutu pelayanan kesehatan terdiri atas struktur, proses, dan outcome. Struktur mencakup sumber daya dan sistem organisasi, proses mencerminkan interaksi pelayanan, sedangkan outcome mencerminkan hasil klinis dan pengalaman pasien. Digitalisasi sistem pelayanan kesehatan melalui e-PLKK pada BPJS Ketenagakerjaan dapat dikategorikan sebagai perbaikan pada aspek struktur dan proses administratif. Namun, belum terdapat bukti empiris yang menunjukkan dampaknya terhadap outcome berupa pengalaman pasien (Donabedian, 1988)

Pengalaman pasien mencakup dimensi komunikasi, empati, waktu tunggu, transparansi informasi, keamanan prosedur, dan koordinasi pelayanan (Black & Jenkinson, 2009) (Cleary, 2016). Dalam konteks kecelakaan kerja, pasien sering berada dalam kondisi rentan sehingga dimensi empati dan assurance menjadi sangat

krusial. Studi internasional menunjukkan bahwa organisasi yang secara rutin mengukur pengalaman pasien cenderung memiliki kualitas institusional yang lebih baik (Greaves et al., 2012). Hal ini menunjukkan pentingnya integrasi indikator pengalaman pasien dalam sistem monitoring layanan kesehatan.

Dalam konteks kebijakan publik, penguatan indikator pengalaman pasien meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sistem kesehatan (Reviews & Quality, n.d.). Ketiadaan data empiris dapat menghambat pengambilan keputusan berbasis bukti dan berpotensi menciptakan blind spot dalam kebijakan nasional (WHO, 2019).

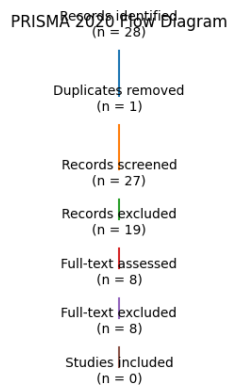
## TINJAUAN PUSTAKA

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau dengan kata lain memberikan jaminan sosial keamanan bagi masyarakat. Salah satu perusahaan asuransi yang memberikan jaminan sosial kepada masyarakat adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi dan juga merupakan sarana penjamin arus

penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko-risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Risiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja dan/atau membutuhkan perawatan medis (Hadi, 2024).

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain systematic review mengikuti pedoman PRISMA 2020 (Page, McKenzie, et al., 2021). Pencarian literatur dilakukan pada Google Scholar, PubMed, Scopus, DOAJ, dan GARUDA untuk periode 2018-2025.



Gambar 1. Diagram Prisma

Kriteria inklusi mencakup studi empiris kuantitatif, kualitatif, atau mixed methods yang mengevaluasi pengalaman pasien atau keselamatan pasien dalam konteks PLKK/JKK. Kriteria eksklusi meliputi artikel opini, berita, laporan kebijakan, dan dokumen teknis yang tidak melaporkan data empiris. Proses seleksi dilakukan melalui tahap identifikasi, screening, eligibility, dan included sesuai alur PRISMA (Page, McKenzie, et al., 2021). Sebanyak 28 rekaman teridentifikasi pada tahap awal pencarian literatur. Setelah

menghapus satu duplikasi, 27 artikel menjalani proses screening. Sembilan belas artikel dieliminasi karena tidak relevan, dan delapan artikel dinilai secara full-text. Seluruh artikel tersebut dikeluarkan karena tidak melaporkan data empiris terkait pengalaman pasien dalam layanan PLKK. Tidak ditemukan studi yang memenuhi kriteria inklusi sehingga tidak dilakukan sintesis kuantitatif maupun kualitatif lanjutan. Temuan ini menunjukkan adanya kekosongan literatur empiris dalam konteks layanan PLKK.

## PEMBAHASAN

Temuan systematic review ini menunjukkan adanya kesenjangan riset yang signifikan dalam evaluasi pengalaman pasien pada layanan PLKK.

Padahal, pengalaman pasien terbukti berkorelasi dengan keselamatan dan efektivitas klinis (Doyle et al., 2013). Dalam perspektif manajemen mutu, pengukuran pengalaman pasien merupakan bagian dari continuous quality improvement (Cleary, 2016). Instrumen PREMs direkomendasikan sebagai pendekatan langsung untuk menangkap perspektif pasien (Black & Jenkinson, 2009).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Teguh Suharto et al., 2024) dapat diadaptasi untuk mengukur dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles dalam konteks PLKK. Selain itu, pendekatan mixed methods memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap persepsi pasien (Batbaatar et al., 2017).

Dari sisi kebijakan, integrasi indikator pengalaman pasien meningkatkan legitimasi dan akuntabilitas program jaminan social.

## KESIMPULAN

Systematic review ini menegaskan belum adanya studi empiris terkait pengalaman pasien BPJS Ketenagakerjaan pada layanan PLKK periode 2018-2025. Diperlukan penelitian primer yang komprehensif berbasis indikator pengalaman pasien dan keselamatan pasien untuk mendukung kebijakan berbasis bukti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants Of Patient Satisfaction. *Perspectives In Public Health*, 137(2), 89-101.
- Black, N., & Jenkinson, C. (2009). Measuring Patients' Experiences. *Bmj*, 339, B2495.
- Cleary, P. D. (2016). Evolving Concepts Of Patient-Centered Care. *Health Affairs*, 35(6), 1137-1141.
- Donabedian, A. (1988). The Quality Of Care. *Jama*, 260(12), 1743-1748.
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). Patient Experience And Clinical Safety. *Bmj Open*, 3(1), E001570.
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). Patient-Centered Care. *Annals Of Family Medicine*, 9(2), 100-103.
- Greaves, F., Pape, U. J., King, D., Darzi, A., Majeed, A., Wachter, R. M., & Millett, C. (2012). Association Between Patient Experience And Hospital Quality. *Bmj Quality & Safety*, 21(10), 785-791.
- Hadi, P. A., Said, M., & Ruslan, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Peserta Terhadap Loyalitas Perusahaan Platinum (Perusahaan Besar) Melalui Kepuasan Peserta Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Papua Mimika. *Indonesian Journal Of Business And Management*, 7(1), 172-178.
- Hamdikah, A. (2024). *Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Makassar* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Hanif, M. F. (2025). *Bpjs*

- Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta Bagian Kepesertaan: Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Konsumen Ringkasan Laporan Magang* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ykpn Yogyakarta).
- Indy Ramadhani, I. R. (2025). *Analisis Penyebab Pending Claim Berkas Penagihan Bpjs Rawat Inap Di Unit Casemix Rumah Sakit Prima Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Awal Bros).
- Larissa, U. (2020). *Gambaran Pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien Plk Universitas Airlangga* (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).
- Medicine, I. Of. (2001). *Crossing The Quality Chasm: A New Health System For The 21st Century*.
- Nurjaman, N. I., & Kep, M. (1970). A. Pendahuluan. *Daftar Kesehatan Dan Keselamatan Kerja*, 7(2), 61.
- Page, M. J., Mckenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., Mcdonald, S., ... Stewart, L. A. (2021). The Prisma 2020 Statement: An Updated Guideline For Reporting Systematic Reviews. *Bmj*, 372, N71.
- Sihombing, M., Sari, D. K., & Games, D. (2023). Analisis Service Quality Dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Melalui Customer Trust Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Publicuho*, 6(4), 1301-1310.
- Simanjuntak, P. N., & Simangunsong, M. (2025). Analisis Peran Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Pekerja Tentang Hak Dan Kewajiban. *Kreativitas Pada Pengabdian Masyarakat (Krepa)*, 5(12), 71-80.
- Suharto, T., Januariana, N. E., Yuniati, Y., & Hd, S. K. (2024). Determinan Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Rs Tingkat Iv Lhokseumawe. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 98-108.
- Sudarwoto, S., Erna, E., & Hendarto, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Sektor Mandiri: Analisis Jalur Dan Regresi Berganda Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Serang, Provinsi Banten: Service Quality And Its Impact On Independent Bpjs Participants' Satisfaction: A Path Analysis And Multiple Regression Study At Bpjs Employment, Serang Branch, Banten Province. *Jurnal Investasi*, 11(4), 236-250.
- Teguh Suharto, Neni Ekowati Januariana, Yuniati Yuniati, & Siti Khoiriah H.D. (2024). Determinan Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Rs Tingkat Iv Lhokseumawe. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 98-108.