

# Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Peserta Asuransi Kesehatan Di Berbagai Negara: Literature Review = Factors Affecting Health Insurance Participant Satisfaction In Various Countries: Literature Review

Sarah Cornelia Abigael, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527130&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Strategi yang harus diterapkan oleh perusahaan asuransi adalah dengan mengenali, memenuhi, dan memuaskan kebutuhan pelanggannya. Optimalisasi kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam perusahaan asuransi kesehatan karena hampir seluruh pelanggan bergantung dan berinteraksi langsung terhadap para penyedia dan perusahaan sendiri. Banyak perusahaan asuransi di Indonesia telah melakukan survei kepuasan peserta asuransi secara berkala dan selalu berusaha meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta asuransi kesehatan di berbagai negara. Diharapkan temuan literatur dapat menjadi lesson learned dan dijadikan indikator tambahan dalam survei kepuasan peserta. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah literature review. Pencarian studi menggunakan online database berupa PubMed, ScienceDirect, ProQuest, Wiley Online, dan Scopus dan didapatkan total keseluruhan sebanyak 3.060 artikel jurnal yang ditemukan. Setelah dilakukan seleksi, terdapat 11 studi yang digunakan dalam penelitian ini yang berasal dari berbagai negara. Dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta asuransi kesehatan, seperti faktor organisasi, jenis asuransi, paket manfaat, faktor sosiodemografi, pelayanan kesehatan, dan faktor pribadi konsumen. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan di berbagai negara adalah kualitas layanan, harapan peserta, dan pemanfaatan layanan kesehatan.

.....The strategy that must be applied by insurance companies is to recognize, fulfill, and satisfy the needs of their customers. Optimizing service quality is something that needs to be considered in health insurance companies because almost all customers depend on and interact directly with providers and the company itself. Many insurance companies in Indonesia have conducted regular insurance participant satisfaction surveys and are always trying to improve the quality of their services. This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of health insurance participants in various countries. It is hoped that the literature findings can be lessons learned and used as additional indicators in the participant satisfaction survey. The method used in this study is a literature review. Search studies using online databases such as PubMed, ScienceDirect, ProQuest, Wiley Online, and Scopus found a total of 3,060 journal articles. After the selection, there were 11 studies used in this research from various countries. From this study it was found that there are 6 factors that affect the satisfaction of health insurance participants, such as organizational factors, types of insurance, benefit packages, sociodemographic factors, health services, and consumer personal factors. The most dominant factors influencing satisfaction in various countries are service quality, participant expectations, and utilization of health services.