

ABSTRAK

Dalam persaingan usaha termasuk dalam bidang kesehatan yang semakin meningkat, diperlukan adanya inovasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan agar suatu penyedia jasa layanan kesehatan mampu memenangkan persaingan. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah melalui keterlibatan pasien dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh pengaruh ekspektasi dan partisipasi pasien terhadap kualitas layanan serta kepuasan pasien dalam implementasi program *Indonesia's Universal Health Coverage (UHC)*, melalui BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara. Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner secara online. Responden penelitian ini adalah sebanyak 210 orang, dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria usia 16 sampai dengan 68 tahun dan pernah berobat dengan menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan. Penelitian dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *Structural Equation Model (SEM)*. Beberapa temuan dalam studi ini adalah partisipasi dan ekspektasi pasien dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan, serta ditemukan adanya hubungan yang positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Implikasi manajerial dari penelitian ini bagi organisasi khususnya penyedia layanan kesehatan adalah agar dapat meningkatkan kualitas layanan dengan lebih mengutamakan harapan atau ekspektasi pasien serta meningkatkan program yang melibatkan pasien untuk meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Ekspektasi Pasien, Partisipasi Pasien, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, *Universal Health Coverage (UHC)*