

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu Tahun 2022**

### **Factors Affecting Patient Satisfaction with National Health Insurance Services in the Inpatient Room at the Bagan Batu Health Center in 2022**

**Junaita Lambuena Br. Sitorus<sup>\*1</sup>, Perry Boy Chandra, SKM., M.Kes<sup>2</sup>,  
Pahala Maringan J. Simangunsong, S.KM., M.Kes<sup>3</sup>.**

<sup>1,3</sup>Fakultas kedokteran, Kedokteran Gigi dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Prima Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar

\*Korespondensi: [1jlambuena2107@gmail.com](mailto:jlambuena2107@gmail.com); [2perryboy@utu.ac.id](mailto:perryboy@utu.ac.id)

#### **Abstrak**

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang dihasilkan dari kegiatan tenaga kesehatan sebagai akibat pemberian pelayanan kesehatan selama berinteraksi dengan pasien dalam upaya memberikan pelayanan. Pemenuhan kepuasan pasien terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Puskesmas bagan batu merupakan hal yang penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan di ruang rawat inap Puskesmas Bagan Batu. Penelitian ini menggunakan metodologi analitik cross-sectional dan dengan strategi pengambilan sampel stratified random sampling dengan jumlah responden 92 orang. Peneliti menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square untuk analisis data. Temuan penelitian ini menunjukkan (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan kehandalan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan P-Value (0,0366) < 0,05. (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan daya tanggap dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan P-Value (0,0058) < 0,05. (3) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan P-Value (0,92) > 0,05. (4) Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan empathy dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan P-Value (0,0059) < 0,05. Berdasarkan hal tersebut diatas maka Puskesmas Bagan Batu diharapkan lebih memperhatikan pelayanan yang ditawarkan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, JKN, Puskesmas

### ***Abstract***

*Patient satisfaction is the patient's expectations resulting from the activities of health workers as a result of providing health services while interacting with patients in an effort to provide services. Fulfillment of patient satisfaction with the National Health Insurance service in the Inpatient Room of the Bagan Batu Health Center is an important thing. The purpose of this study was to determine the variables that affect patient satisfaction with the National Health Insurance services provided in the inpatient ward of the Bagan Batu Health Center. This study used a cross-sectional analytic methodology and a stratified random sampling strategy with 92 respondents. The researcher used univariate and bivariate analysis with chi square test for data analysis. The findings of this study indicate (1) There is a significant relationship between patient satisfaction based on reliability with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0366) <0.05. (2) There is a significant relationship between patient satisfaction based on responsiveness with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0058) <0.05. (3) There is no significant relationship between patient satisfaction based on physical evidence and the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.92) > 0.05. (4) There is a significant relationship between patient satisfaction based on empathy with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0059) <0.05. Based on the above, the Bagan Batu Health Center is expected to pay more attention to the services offered to achieve a maximum level of patient satisfaction.*

*Keywords: Patient Satisfaction, JKN, Puskesmas*

## **PENDAHULUAN**

Sebuah perjanjian global yang dikenal sebagai UHC (Universal Health Coverage) didirikan oleh organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan disetujui oleh beberapa negara, termasuk Indonesia, untuk menjamin bahwa semua warga negara atau wilayah tertentu memiliki akses layanan kesehatan. Dimulai dengan kesepakatan dengan World Health Organization (WHO), kemudian kesepakatan dengan program Sustainable Development Goals (SDGs), dan terakhir kesepakatan dengan pelaksanaan program MDGs (SDGs). Dilihat dari hal tersebut di atas, maka pelayanan atau asuransi kesehatan merupakan hal yang menjadi sorotan dunia dan setiap negara memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam melaksanakan amanat jaminan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah menetapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional-Kartu Indonesia Sehat (SJSN-KIS) bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai sarana penunjang pemenuhan kesehatan masyarakat dalam rangka meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang menggantikan PT Askes (Persero) dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud negara hadir memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat indonesia. Menyusul disahkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan

tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, Pemerintah menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Selanjutnya, PT Askes (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan (Susila, 2020).

Data menunjukkan, sejak program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS) ditetapkan di Provinsi Riau, kini ada sekitar 69% lebih penduduk di Provinsi Riau yang telah mendaftar program JKN-KIS. Peningkatan angka ini terjadi karena pelayanan kesehatan yang dianggap berhasil memberikan kepuasan kepada pasien. Perkembangan ini juga sejalan dengan arah kebijakan dan strategi nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2019, khususnya meningkatnya proporsi penduduk peserta jaminan kesehatan melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di bidang kesehatan, yang akan mencakup setidaknya 95% dari populasi pada tahun 2019 (Ferdian & Oldestia (2019).

Namun hal diatas tidak sejalan dengan survei yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada para responden yaitu pasien pengguna layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ditemukan permasalahan yang ada dalam puskesmas tersebut adalah bahwa sistem Jaminan Kesehatan yang ada di Puskesmas rawat inap masih kurang berjalan dengan baik dan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut masih kurang berjalan dengan maksimal, hal tersebut karena seringkali didapati dokter/perawat yang terlambat sehingga pasien diharuskan menunggu dalam waktu yang cukup lama, perawat ataupun dokter yang terkesan kurang komunikatif serta penanganan ataupun pelayanan yang dilakukan dokter maupun perawat terkesan terburu-buru dalam menangani pasien layanan JKN.

Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan di atas, yang menyoroti perbedaan antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bagan Batu Rawat Inap dengan data yang dimiliki oleh BPJS dan penurunan indeks kepuasan peserta BPJS. JKN di ruang rawat inap RSUD Bagan Batu. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan”.

## **METODE PENELITIAN**

Studi survei analitik merupakan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yang dilakukan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan JKN di ruang rawat inap Puskesmas Bagan Batu. Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Bagan Batu. Mulai dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juli tahun 2022. Populasi penelitian berdasarkan jumlah rata-rata pasien yaitu 120 orang pasien dengan sampel 92 pasien di Puskesmas Rawat Inap Bagan Batu. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer yang pengumpulan datanya melalui wawancara langsung dengan responden di ruang rawat inap Puskesmas Bagan Batu dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data tentang variabel kepuasan pasien dengan observasi langsung ke ruang perawatan kelas I, kelas II, dan kelas III. Kuesioner yang digunakan terdapat dari 20 pertanyaan yang terdiri dari 5 bagian

pertanyaan antara lain : kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (emphaty) yang setiap bagian terdiri dari 4 pertanyaan. Kemudian hasil observasi dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan Puskesmas Bagan Batu.**

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	39	42,4
	Perempuan	53	57,6
	Total	92	100
2.	Umur		
	17-25	20	21,7
	26-34	14	15,2
	35-43	26	28,3
	44-52	8	8,7
	53-61	15	16,3
	62-70	9	9,8
	Total	92	100
3.	Pendidikan		
	SD	15	16,3
	SMP	15	16,3
	SMA/SMK	28	30,4
	DI-DIV	15	16,3
	Sarjana/Magister	19	20,7
	Total	92	100
4.	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	7	7,6
	Guru/Dosen	11	12,0
	Petani/Nelayan	23	25,0
	Wiraswasta	23	25,0
	Tenaga Kesehatan	7	7,6
	TNI/Polri	5	5,4

	PNS	9	9,8
	Pensiunan	7	7,6
	<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Dari tabel 1 diperoleh distribusi frekuensi dari jenis kelamin pada 92 sampel, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (42,4%) dan berjenis kelamin perempuan 53 orang (57,6). Berdasarkan distribusi frekuensi kelompok umur sampel, dari 92 responden kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 20 orang (21,7%), kelompok umur 26-34 tahun sebanyak 14 orang (15,2%), umur 35-43 tahun sebanyak 26 orang (28,3%), umur 44-52 tahun sebanyak 8 orang (8,7%), umur 53-61 tahun sebanyak 15 orang (16,3%), dan umur 62-70 tahun sebanyak 9 orang (9,8%). Berdasarkan distribusi frekuensi kelompok umur sampel, dari 92 responden kelompok pendidikan SD sebanyak 15 orang (16,3%), kelompok pendidikan SMP sebanyak 15 orang (16,3%), kelompok pendidikan SMA/SMK sebanyak 28 orang (30,4%), kelompok pendidikan DI-DIV sebanyak 15 orang (16,3%), dan kelompok pendidikan Sarjana/Magister sebanyak 19 orang (20,7%). Berdasarkan distribusi frekuensi kelompok pekerjaan sampel, dari 92 responden kelompok pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 7 orang (12,0%), kelompok pekerjaan Guru/Dosen sebanyak 23 orang (25,0%), kelompok pekerjaan Petani/Nelayan sebanyak 23 orang (25,0%), kelompok pekerjaan Wiraswasta sebanyak 23 orang (25,0%), kelompok pekerjaan Tenaga Kesehatan sebanyak 7 orang (7,6%), kelompok pekerjaan TNI/Polri sebanyak 5 orang (5,4%), kelompok pekerjaan PNS sebanyak 9 orang (9,8%), dan kelompok pekerjaan Pensiunan sebanyak 7 orang (7,6%).

**Tabel 2 Hasil Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik dan Empaty di Puskesmas Bagan Batu**

No.	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kehandalan		
	Tingkat Kepentingan	63	68,5
	Tingkat Kepuasan	29	31,5
	Total	92	100
2.	Daya Tanggap		
	Tingkat Kepentingan	44	47,8
	Tingkat Kepuasan	48	52,2
	Total	92	100
4.	Bukti Fisik		
	Tingkat Kepentingan	47	51,1
	Tingkat Kepuasan	45	48,9
	Total	92	100

5.	Empaty		
	Tingkat Kepentingan	60	65,2
	Tingkat Kepuasan	32	34,8
	Total	92	100

Berdasarkan analisis univariat tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa pelayanan kehandalan berdasarkan tingkat kepentingan sebanyak 63 orang (68,5%), dan berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 29 orang (31,5%). Berdasarkan analisis daya tanggap berdasarkan tingkat kepentingan sebanyak 44 orang (51,1%), dan berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 48 orang (48,9%). Berdasarkan analisis jaminan berdasarkan tingkat kepentingan sebanyak 52 orang (56,5%), dan berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 40 orang (43,5%). Berdasarkan analisis bukti fisik berdasarkan tingkat kepentingan sebanyak 47 orang (51,1%), dan berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 45 orang (48,9%). Berdasarkan analisis empathy berdasarkan tingkat kepentingan sebanyak 60 orang (65,2%), dan berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 32orang (34,8%).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan uji analisis tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan jaminan kesehatan nasional di ruang rawat inap Puskesmas Bagan Batu maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien berdasarkan kehandalan, daya tanggap dan empathy terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu. Pada data bukti fisik didapat data bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu.

## SARAN

Saran-saran ditulis dengan jelas untuk siapa dan beroperasi. Saran disajikan dalam bentuk paragraf.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, I.H., 2018. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pasien Jkn dan Non-Jkn di puskesmas Alimudin Umar Lampung.
- Edward, K., 2022. Hubungan Tekanan Panas, Umur, dan Jenis Kelamin Terhadap Perasaan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Produksi Arang Briket Di CV Harico Serut Madurejo Prambanan Sleman Yogyakarta. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, [online] 1(1), pp.13–23. Available at: <<https://jurnalkesmas.co.id>>.
- Haerani, A., 2021. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DAN NON JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK PRATAMA SANIKA SATYAWADA KABUPATEN SINJAI.

- Hartono, B., Mitra, M. and Maimun, N., 2019. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Hal Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Petala Bumi. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5(3), pp.139–146. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss3.381>.
- Nurvita, S., 2019. Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), pp.217–222. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.217-222>.
- Pamungkas, G. and Naelul Inayah, N., 2020. Faktor-Faktor Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Mandala Mekar Kota Bandung. *Jurnal Sehat Masada*, 14(1), pp.51–63.
- Pertiwi, D.I., 2017. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang*, 4(1), pp.724–732.
- Rahmawati, M.A. and Deharja, A., 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap dengan Metode IPA di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2019. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), pp.337–346. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2092>.
- Rohmatullailah, D., Agustina, D., Rahmansyah, F., K, N.T., Anasta, N. and Fauziyyah, R., 2021. Peningkatan Pengetahuan Tentang JKN dengan Sosialisasi dan Pembentukan Kader JKN Kota Bogor. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), pp.110–118.
- Romaji, S.KM., M.Kes., Latifatun Nasihah, SST., M.Kes., 2018. ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DAN NON BPJS DI RSUD GAMBIRAN KEDIRI JAWA TIMUR. *The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), pp.1–7.
- Siregar, N.R., 2017. TINGKAT KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MEDAN AREA SELATAN TAHUN 2017. [online] *Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang*.