

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN DAN NON JKN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM PRIMA MEDIKA TAHUN 2020

Anak Agung Sagung Istri Maradi Suryaningrat, Putu Ayu Indrayathi*
Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana
Jalan P.B. Sudirman, Denpasar, Bali, 80232

ABSTRAK

Survei kepuasan Humas RS Prima Medika (RSPM) menyebutkan bahwa seorang pasien rawat inap merasakan perbedaan keramahan petugas rumah sakit saat dirinya datang berobat dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pasien JKN dan Non JKN di RSPM dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data survei kasus. Survei sampel dilakukan secara *cross sectional* dengan jumlah responden 96 pasien yang terdiri dari 48 responden JKN dan 48 responden Non JKN. Data kuesioner kepuasan mencakup dimensi *reliability*, tanggap, kompetensi, *accessibility*, komunikasi, etika, kredibilitas, keamanan dan kelengkapan. Data dianalisis secara univariat dan bivariat pada kemudian dilakukan uji hipotesis dengan Mann Whitney U. Nilai rata-rata kepuasan pasien JKN adalah 3,29 (cukup puas) dan pasien Non JKN 3,73 (cukup puas). Pada hasil tes statistik Mann-Whitney menunjukkan adanya perbedaan kepuasan ($p=5.0704E-10$) yang bermakna antara responden JKN dan non JKN. Perbedaan bermakna ditemukan pada unsur layanan visite dokter ($p = 2.3144E-7$), Kesesuaian obat dengan resep ($p = 7.0098E-11$), kemudahan mendapat kamar rawat inap ($p = 9.5274E-15$) dan informasi ketersediaan kamar ($p = 4.3919E-13$). Secara umum terdapat perbedaan kepuasan, dimana rata-rata kepuasan pasien JKN lebih rendah dibanding pasien non JKN.

Kata Kunci : Kepuasan, JKN, Non JKN, Rumah Sakit

ABSTRACT

The Public Relations Satisfaction Survey of Prima Medika Hospital (RSPM) states that an inpatient feels a difference in hospital staff services when he comes for treatment using the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). This study aims to determine differences in patient satisfaction with inpatient services between JKN and non-JKN patients at the RSPM by using quantitative research methods and case survey data collection methods. The sample survey was conducted in a cross-sectional manner with 96 patient respondents consisting of 48 JKN respondents and 48 non-JKN respondents. The satisfaction questionnaire data includes the dimensions of reliability, responsiveness, competence, accessibility, communication, ethics, credibility, security and completeness. Data were analyzed by univariate and bivariate, then hypothesis testing was carried out with the Mann Whitney U. The mean score of JKN patient satisfaction was 3.29 (quite satisfied) and non-JKN patients 3.73 (quite satisfied). The results of the Mann-Whitney statistical test showed a significant difference in satisfaction ($p = 5.0704E-10$) between JKN and non-JKN respondents. Significant differences were found in doctor's visite service ($p = 2.3144E-7$), suitability of prescription drugs ($p = 7.0098E-11$), ease of obtaining inpatient rooms ($p = 9.5274E-15$) and information on room availability ($p = 4.3919E-13$). In general, there are differences in satisfaction, where JKN patient satisfaction average is lower than non-JKN patients.

Keywords: Satisfaction, JKN, Non JKN, Hospital

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan kesehatan dan kesejahteraan diri merupakan hak asasi manusia yang diakui oleh dunia dan termasuk Indonesia. Pengakuan hak tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan tercantum dalam Deklarasi PBB tahun 1948 tentang

Hak Asasi Manusia (JKN Kemenkes, 2014). Berdasarkan deklarasi tersebut, beberapa Negara mengambil inisiatif untuk mengembangkan jaminan sosial, antara lain jaminan kesehatan bagi semua penduduk (*Universal Health Coverage*). Pengembangan sistem pembiayaan kesehatan menjamin tersedianya akses

masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memberikan perlindungan kepada mereka terhadap risiko keuangan. Pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan melalui *Universal Health Coverage* (UHC) diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial (JKN Kemenkes, 2014).

Pancasila sebagai dasar Negara dalam sila kelima mengakui hak asasi warga atas kesehatan, dalam UUD 1945 pasal 28 dan 34 juga menyebutkan tentang hak untuk memperoleh kesehatan. Undang – Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 diberikan tugas khusus untuk mengatur Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan JKN dituang dalam PP dan Perpres diantaranya PP No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI), Perpres No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan dan Peta Jalan JKN (*Roadmap* Jaminan Kesehatan Nasional).

JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. Jaminan kesehatan diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang – Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, e-mail korespondensi : pa_indrayathi@unud.ac.id

sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Sistem asuransi sosial berpotensi 100% penduduk (*Universal Coverage*) dan relatif dapat menekan peningkatan biaya pelayanan kesehatan karena bersifat wajib untuk semua penduduk, non profit dan memiliki manfaat yang komprehensif (JKN Kemenkes,2014). JKN mengacu pada prinsip SJSN yaitu gotong royong, nirlaba, portabilitas, kepesertaan wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial.

Pelayanan kesehatan dewasa ini adalah fokus utama bagi masyarakat. Kesadaran terhadap mutu pelayanan memang semakin meningkat. Masyarakat meyakini bahwa sesuatu yang bermutu memiliki nilai yang tinggi, mewah dan bersifat abstrak sehingga upaya peningkatan mutu memerlukan biaya yang mahal. Prinsip penting dalam perbaikan mutu mencakup dua hal yang harus seimbang yaitu kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kesehatan. Kepedulian terhadap pasien sangat penting untuk diperhatikan. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari penyakitnya, mereka juga merasakan dan menilai bagaimana dia diperlakukan dalam proses pelayanannya. Hasil pelayanan kesehatan berarti status klinis pelanggan setelah mendapat pelayanan dan pengalaman pelanggan selama perawatan berupa kepuasan atau kekecewaan. Pengalaman tersebut sangat tergantung pada proses pelayanan yang bersentuhan dengan pelanggan (Satrianegara, 2014). Kepuasan pasien

menurut Rahmayanty (2013) adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan dan semua jenis pelayanan kesehatan. Seperti salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit sebagai upaya perwujudan pemenuhan derajat kesehatan bagi masyarakat.

Rumah sakit sebagai bagian yang penting dari suatu sistem kesehatan memiliki peran utama sebagai fasilitas rujukan pasien. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan. Salah satu jurnal menyebutkan bahwa hasil survey dan wawancara pada salah satu rumah sakit swasta di Depok, salah satu rumah sakit pemerintah di Depok, salah satu puskesmas di Depok, BPJS kesehatan kantor operasional Depok dan peserta JKN dan Non JKN di Depok menunjukkan terdapat beberapa fenomena yang memerlukan perhatian khusus dari pihak BPJS Kesehatan sebagai badan pelaksana program JKN. Salah satu fenomena tersebut adalah peserta yang diintegrasikan dari PT. Askes menjadi peserta JKN merasakan dampak penurunan kualitas pelayanan karena sistem yang ada dalam penyelenggara dan penyedia pelayanan kesehatan masih belum stabil. Salah satu bukti penurunan kualitas yang peserta alami adalah hak peserta Askes dikurangi terkait berbedanya obat yang dapat e-mail korespondensi : pa_indrayathi@unud.ac.id

diklaim dari Askes dan dari BPJS Kesehatan, juga obat yang diberikan oleh JKN akan diutamakan obat generik. Selain itu obat untuk penyakit kronis hanya diberikan satu minggu penggunaan sehingga pasien harus kontrol kembali dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini memberikan dampak kepada pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan obat seumur hidupnya, juga pada pasien lanjut usia dengan segala keterbatasan akibat penyakitnya terpaksa harus kembali lagi ke rumah sakit (Qhisti Sabrina, 2015).

RSU Prima Medika adalah salah satu rumah sakit swasta di Denpasar, Bali yang beroperasi sejak 2002. Rumah Sakit Prima Medika selalu berkomitmen untuk menerapkan standar pelayanan yang bermutu untuk keselamatan pasien. Komitmen rumah sakit untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan ikut bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan rawat inap bagi peserta JKN sejak bulan Oktober 2018. Sebagai fasilitas rujukan tingkat dua, RSU Prima Medika dapat melayani pelayanan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien rujukan. RSU Prima Medika tetap berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien JKN selayaknya pasien Non JKN. Kendati demikian, minimnya jumlah tanggungan bagi pasien JKN memaksa rumah sakit untuk mengurangi sejumlah pelayanan bagi pasien agar biaya dapat ditekan. Salah satu diantaranya pada pasien rawat inap bersalin, keluarga diharapkan untuk dapat menyiapkan kebutuhan bayi baru lahir seperti kendi ari-ari, handuk dan

pakaian bayi, juga pakaian ibu dan bayi selama perawatan di rumah sakit. Kondisi lain yang sering terjadi pada pasien peserta JKN yang direncanakan untuk melakukan tindakan operatif, persiapan pra operasi seperti melakukan pemeriksaan radiology ataupun cek laboratorium tidak dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan selayaknya pasien umum atau pasien asuransi swasta lainnya. Pemeriksaan akan dilakukan secara berkala sehingga membutuhkan waktu sampai dengan dua minggu sampai dengan pasien dinyatakan siap untuk tindakan operasi dan mendapat jadwal tindakan operasi. Bagi pasien rawat inap yang sudah pernah melakukan perawatan di rumah sakit sebelum rumah sakit menerima peserta JKN hal ini tentunya merepotkan bagi mereka. Sehingga dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Beberapa hasil penelitian tentang kepuasan pelayanan terhadap peserta JKN dan Non JKN seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Primatika Ambar sari tahun 2015, Harnanto Sulisty Budi tahun 2010 dan Edy Prabowo Setiawan tahun 2014 didapatkan rerata tingkat kepuasan pasien umum memiliki skor yang lebih tinggi dibandingkan dengan peserta JKN. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Yosi Arum Ariningtyas tahun 2017 didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. Hasil studi pendahuluan di RS Prima Medika Denpasar didapatkan kunjungan pasien pada instalasi rawat inap pada tahun 2020 sebanyak 6.847 pasien dan rata-rata kunjungan per bulan e-mail korespondensi : pa_indrayathi@unud.ac.id

adalah 570 pasien. Proporsi pasien pada kunjungan rawat inap tahun 2020 didapatkan 73,5 % pasien Non JKN dan 26.5% pasien JKN. Peserta JKN yang dirawat di RSU Prima Medika hampir sebagian besar merupakan peserta JKN Mandiri atau peserta JKN dari perusahaan. Kegiatan wawancara pendahuluan dilakukan di ruang nifas karena penulis melihat perbedaan pelayanan terhadap pasien JKN dan Non JKN salah satunya adalah pasien JKN tidak diberikan perlengkapan persalinan selayaknya pasien Non JKN. Hasil wawancara pada studi pendahuluan dengan kepala ruang Nifas bahwa tidak ada perbedaan pelayanan kebidanan terhadap peserta JKN maupun Non JKN. Wawancara tersebut secara umum menanyakan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, kemudahan pasien dalam melengkapi persyaratan administrasi dan pendapat pasien terhadap kemungkinan perbedaan pelayanan yang diberikan pada pasien JKN dan Non JKN. Hasil wawancara kepada dua ibu *post partum* yang berstatus peserta JKN dan Non JKN didapatkan bahwa tidak merasakan perbedaan pelayanan selama rawat inap di RSU Prima Medika. Hasil wawancara yang dilakukan pada bagian humas RSU Prima Medika didapatkan, penyebaran kuesioner kepuasan pasien pada pasien di ruang rawat inap yang dilakukan oleh tim humas menyebutkan bahwa seorang pasien merasakan perbedaan keramahan petugas rumah sakit mulai dari bagian administrasi saat dirinya datang berobat dengan menggunakan JKN, sehingga pada kunjungan berikutnya pasien

tersebut membayar sendiri biaya perawatannya di rumah sakit. Hasil olah data penyebaran kuesioner dari Humas RSUD Prima Medika pada pasien rawat inap di tahun 2020 didapatkan kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rawat inap sebesar $\geq 80\%$.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, selain karena RSUD Prima Medika adalah rumah sakit yang baru bergabung dengan BPJS Kesehatan sejak bulan Oktober 2018, komitmen rumah sakit untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan di rumah sakit namun dengan menekan sejumlah biaya. Pihak rumah sakit membatasi penggunaan obat-obatan, pemeriksaan penunjang, pemakaian alat canggih, pemakaian alat bantu kesehatan pada pasien paska operasi dan menghimbau setiap pasien untuk dapat menyediakan sendiri peralatan mandi dan kebersihan lainnya selama perawatan. Keterbatasan pelayanan yang disediakan rumah sakit pada pasien JKN dapat menjadi alasan pelayanan di rumah sakit tidak mencapai kepuasan yang diharapkan pasien. Alasan lain yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pasien peserta JKN dan Non JKN ini di RSUD Prima Medika adalah dikarenakan penelitian sejenis belum pernah dilakukan semenjak rumah sakit memberikan pelayanan pada peserta JKN.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data survey kasus. Informasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang menggunakan e-mail korespondensi : pa_indrayathi@unud.ac.id

metode pembayaran JKN dan Non JKN di RSUD Prima Medika. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *cross sectional sampling* dengan tehnik pengisian kuesioner. Kriteria inklusi responden yang telah ditetapkan diantaranya memiliki umur minimal 18 tahun dan telah menerima penuh pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan pendaftaran sampai dengan menyelesaikan administrasi pulang di rumah sakit. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap dilihat dari sisi *reliability*, tanggap, kompetensi, *accessibility*, etika, kredibilitas, keamanan, dan kelengkapan fasilitas (Satrianegara, 2014).

HASIL

Gambaran karakteristik dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan ruang perawatan yang dipilih oleh responden. Jumlah responden adalah 96 orang yang terdiri dari 48 orang pasien JKN dan 48 orang pasien non-JKN. Sebagian besar responden JKN adalah pasien dengan rentang usia 20-60 tahun (83,3%) dengan rata-rata usia 40,7 tahun dan median 33,5 tahun, berjenis kelamin perempuan (72,9%) dengan pendidikan terakhir lulusan perguruan tinggi (56,3%) dan ruang perawatan yang paling banyak dipilih adalah kelas 1 (45,8%). Responden Non- JKN, usia responden sebagian besar berada pada rentang usia 20-60 tahun yaitu 43 orang (89.6%) dengan rata-rata usia 43,8 tahun dan median 42,5 tahun. Jenis kelamin responden non JKN lebih banyak perempuan dengan jumlah 36 orang (75%). Dari segi pendidikan,

responden non-JKN yang terbanyak adalah lulusan perguruan tinggi sejumlah 31 orang (64,6%). Ruang perawatan yang paling banyak dipilih oleh responden non-JKN adalah ruang perawatan VIP A &VIP B yaitu sebanyak 24 orang (50%). Pada responden JKN dan non JKN sebagian besar adalah pasien dewasa awal (26-35 tahun), berjenis kelamin perempuan, pendidikan hingga perguruan tinggi dan memilih kamar perawatan kelas 1. Jika diamati pada hasil tersebut, terlihat bahwa pada responden JKN maupun non-JKN terdapat kesamaan karakteristik. Pada responden JKN dan non JKN sebagian besar adalah pasien dewasa (20-60 tahun), berjenis kelamin

perempuan, pendidikan hingga perguruan tinggi. Kelas kamar perawatan antara Pasien JKN dan non JKN terdapat perbedaan dimana sebagian besar pasien JKN dirawat di ruang kelas 1 sedangkan non JKN sebagian besar di ruang VIP A & VIB B.

Pada tabel 1 berikut menampilkan rekapitulasi data kuesioner responden JKN dan non JKN, nilai rata-rata kepuasan pada 12 unsur layanan dan nilai rata-rata total kepuasan responden JKN dan non JKN. Unsur layanan pada kuesioner mewakili dimensi layanan *reliability*, *tanggap*, *kompetensi*, *accessibility*, komunikasi, etika, kredibilitas, keamanan dan kelengkapan.

Tabel 1. Nilai Kepuasan pasien JKN dan Non JKN

Unsur layanan	Kelompok Pasien	Kepuasan pasien										mean
		Sangat tidak puas		Kurang puas		Cukup puas		Puas		Sangat puas		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien (<i>reliability</i>)	JKN	0	0.0	16	33.3	4	8.3	28	58.3	0	0.0	3,27
	Non JKN	0	0.0	8	16.7	18	37.5	22	45.8	0	0.0	3,27
Dokter mengunjungi anda tiap hari saat dirawat inap. (<i>tanggap</i>)	JKN	0	0.0	31	64.6	0	0.0	17	35.4	0	0.0	2,73
	Non JKN	0	0.0	0	0.0	16	33.3	26	54.2	6	12.5	3,77
Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit anda (<i>kompetensi</i>)	JKN	0	0.0	6	12.5	1	2.1	41	85.4	0	0.0	3,75
	Non JKN	0	0.0	0	0.0	17	35.4	25	52.1	6	12.5	3,75
Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter (<i>accessibility 1</i>)	JKN	0	0.0	34	70.8	1	2.1	13	27.1	0	0.0	2,58
	Non JKN	0	0.0	2	4.2	3	6.3	43	89.6	0	0.0	3,83
Anda mudah mendapatkan kamar rawat inap di rumah sakit (<i>accessibility 2</i>)	JKN	0	0.0	46	95.8	1	2.1	1	2.1	0	0.0	2,06
	Non JKN	0	0.0	8	16.7	5	10.4	35	72.9	0	0.0	3,56

Unsur layanan	Kelompok Pasien	Kepuasan pasien										
		Sangat tidak puas		Kurang puas		Cukup puas		Puas		Sangat puas		mean
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Petugas rumah sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani anda (komunikasi 1)	JKN	0	0.0	3	6.3	1	2.1	44	91.7	0	0.0	3,88
	Non JKN	0	0.0	2	4.2	4	8.3	42	87.5	0	0.0	3,81
Rumah sakit memiliki petunjuk yang jelas tentang informasi ketersediaan kamar rawat inap (komunikasi 2)	JKN	0	0.0	45	93.8	1	2.1	2	4.2	0	0.0	2,10
	Non JKN	0	0.0	10	20.8	2	4.2	36	75.0	0	0.0	3,54
Petugas rumah sakit memberikan informasi dan menangani keluhan anda dengan baik (etika)	JKN	0	0.0	1	2.1	1	2.1	46	95.8	0	0.0	3,96
	Non JKN	0	0.0	2	4.2	2	4.2	44	91.7	0	0.0	3,85
Anda puas dengan pelayanan di rumah sakit ini (kredibilitas)	JKN	0	0.0	13	27.1	12	25.0	23	47.9	0	0.0	3,23
	Non JKN	0	0.0	5	10.4	8	16.7	35	72.9	0	0.0	3,60
Anda merasa aman dan nyaman mendapat perawatan di rumah sakit ini (keamanan)	JKN	0	0.0	1	2.1	1	2.1	46	95.8	0	0.0	3,96
	Non JKN	0	0.0	0	0.0	6.33	6.33	45	93.8	0	0.0	3,92
Fasilitas umum (toilet, tempat sampah dll) di rumah sakit mudah ditemukan dan dalam kondisi baik (kelengkapan 1)	JKN	0	0.0	0	0.0	1	2.1	47	97.9	0	0.0	4,00
	Non JKN	0	0.0	0	0.0	2	4.2	46	95.8	0	0.0	3,94
Ruang perawatan dan peralatan di rumah sakit lengkap dan layak pakai (kelengkapan 2)	JKN	0	0.0	0	0.0	1	2.1	47	97.9	0	0.0	4,00
	Non JKN	0	0.0	0	0.0	2	4.2	46	95.8	0	0.0	3,94
Nilai rata – rata Total kepuasan pasien JKN											3,29	
Nilai rata – rata Total kepuasan pasien Non JKN											3,73	

Pada tabel 1 diatas tampak rerata kepuasan tertinggi responden JKN adalah pada unsur kondisi fasilitas umum dan ruang perawatan serta peralatan di rumah

sakit. Pada kedua unsur tersebut sama-sama mendapatkan nilai rerata 4,00, sedangkan nilai paling rendah pada unsur kemudahan mendapatkan kamar rawat

inap di rumah sakit dengan nilai 2,06. Nilai kepuasan responden non JKN, unsur yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi juga pada fasilitas umum dan ruang perawatan serta peralatan di rumah sakit dengan nilai masing-masing yaitu 3,94. Dari nilai rata-rata tiap unsur layanan pada responden JKN dan non JKN, dapat diamati perbedaan kepuasan paling besar terdapat pada unsur kemudahan mendapatkan kamar rawat inap dimana perbedaan nilai rerata mencapai 1,5 poin. Sedangkan pada unsur pelayanan yang sama untuk semua pasien dan unsur pemberian penjelasan/informasi dengan baik terkait penyakit oleh dokter tidak terdapat perbedaan nilai rata-rata antara responden JKN dan Non JKN. Pada penelitian ini dilakukan uji hubungan karakteristik responden terhadap Kepuasan dengan hasil uji statistik seperti pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Uji Hubungan Karakteristik Responden terhadap Kepuasan

Karakteristik Pasien	Kelompok Pasien	P Value
Umur	JKN	0,774
	Non JKN	0,291
Jenis Kelamin	JKN	0,302
	Non JKN	0,074
Pendidikan	JKN	0,654
	Non JKN	0,900
Ruang Perawatan	JKN	0,035
	Non JKN	0,289

Hasil uji karakteristik responden JKN menurut umur menunjukkan tidak terdapat hubungan kepuasan antara umur dengan usia responden, dengan nilai $p = 0.774$. Uji karakteristik responden menurut jenis kelamin tidak ditemukan hubungan kepuasan dengan jenis kelamin. Hasil uji

statistik antara kelompok responden Laki-laki dan Perempuan menunjukkan nilai $p = 0,302$. Karakteristik tingkat pendidikan pada responden JKN juga menunjukkan tidak terdapat hubungan ($p = 0,654$) antara tingkat kepuasan dengan tingkat pendidikan responden (pendidikan dasar & menengah dan perguruan tinggi). Karakteristik berdasarkan ruang perawatan, berbeda dengan 3 karakteristik sebelumnya, ditemukan perbedaan kepuasan dengan nilai $p = 0,035$. nilai rata-rata kepuasan responden meningkat seiring dengan meningkatnya kelas kamar perawatan. Hasil uji pada responden non-JKN, dari seluruh karakteristik responden tidak terdapat perbedaan kepuasan ($p > 0,05$) antar kelompok pada karakteristik umur ($p = 0,291$), jenis kelamin ($p = 0,074$), pendidikan terakhir ($p = 0,900$) dan kelas ruang perawatan ($p = 289$).

Tabel 3. Hasil Uji Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan non JKN pada masing-masing unsur layanan

No	Unsur Layanan	P Value
1	Reliability	0,898
2	Tanggap	0,000
3	Kompetensi,	0,554
4	Accessibility 1	0,000
5	Accessibility 2	0,000
6	Komunikasi 1	0,552
7	Komunikasi 2	0.000
8	Etika,	0.402
9	Kredibilitas,	0,009
10	Keamanan	0,668
11	kelengkapan	0,560
12	kelengkapan	0,560

Berdasarkan data nilai rata-rata kepuasan yang ditampilkan pada tabel 3 ditemukan beberapa unsur layanan memiliki selisih

nilai kepuasan yang cukup besar antara responden JKN dan non JKN, maka dilakukan pengujian lanjutan pada masing-masing unsur layanan dengan uji statistik *Mann-Whitney U*. Hasil uji statistik pada tabel 3 terdapat delapan unsur layanan yang menunjukkan tidak adanya perbedaan kepuasan yang signifikan pada responden JKN dan non JKN. Empat unsur layanan yang menunjukkan perbedaan kepuasan responden (Sig. < 0,05) antara lain unsur kunjungan dokter (Sig. 2.3144E-7), kemudahan mendapatkan obat sesuai resep (Sig. 7.0098E-11), kemudahan mendapatkan kamar rawat inap (Sig. 9.5274E-15) dan informasi ketersediaan kamar rawat inap (Sig. 4.3919E-13).

Tabel 4. Hasil Uji Mann Whitney U

Kelompok	Mean Rank	Sum of rank	P Value
JKN	31,93	1532,50	0,000
Non JKN	65,07	3123,50	0,000

Pada uji normalitas diketahui jika data dari kedua kelompok tidak terdistribusi normal, sehingga untuk uji hipotesis dilakukan dengan uji statistik non parametrik. Uji yang digunakan adalah Mann Whitney U pada SPSS 25 *for windows* untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada layanan rawat inap pasien peserta JKN dan non JKN di RSUD Prima Medika. Uji Hipotesis nol (H_0) diterima jika $p > 0,05$ yang berarti tidak ada perbedaan skor kepuasan antara Responden peserta JKN dan non JKN dan Hipotesis alternatif (H_a) diterima jika $p < 0,05$, yang berarti ada perbedaan pada skor kepuasan antara Responden peserta JKN dan non JKN.

Uji yang digunakan adalah Mann Whitney U pada SPSS 25 *for windows* untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada layanan rawat inap pasien peserta JKN dan

non JKN di RSUD Prima Medika. Hasil pengujian menunjukkan nilai $p = 0,000$ (5.0704E-10) dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan ($p < 0,05$). Hal tersebut berarti ada perbedaan kepuasan yang bermakna antara pasien JKN dan non JKN.

DISKUSI

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas sebaliknya apabila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan akan timbul perasaan kecewa (Tjiptono, 2016).

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, Pendidikan ruang rawat inap pasien. Pada responden JKN hanya karakteristik ruang perawatan yang memiliki hubungan terhadap kepuasan responden. Rata-rata kepuasan meningkat dimulai dari ruang perawatan kelas 3&2, ruang Kelas 1 dan ruang VIP B & VIP A. Hal tersebut menggambarkan pada ruang perawatan yang lebih baik, secara signifikan memberikan kepuasan lebih pada pasien JKN. Hal tersebut kemungkinan disebabkan karena pada saat pasien mendapatkan perawatan di kamar dengan kelas yang lebih baik dengan selisih biaya iuran JKN yang tidak terlalu banyak (antara iuran peserta BPJS Kesehatan kelas 1,2 dan 3), hal tersebut dapat memberikan kepuasan lebih bagi pasien JKN yang mendapat perawatan di kelas yang lebih tinggi dengan biaya terjangkau. Pada responden non JKN, karakteristik umur,

jenis kelamin, pendidikan dan kelas ruang rawat inap pasien tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Hal tersebut menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh RS Prima Medika tidak memandang karakteristik pasien dan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada pasien JKN di RSU Prima Medika memperoleh nilai rerata di kategori cukup Puas (3,29), dengan nilai tertinggi diperoleh pada unsur layanan kondisi fasilitas umum rumah sakit dan kelayakan ruang perawatan dan peralatan yang sama-sama memperoleh nilai rata-rata 4,00. Nilai paling rendah diberikan oleh responden JKN pada unsur layanan kemudahan mendapatkan kamar rawat inap dengan nilai 2,06. Responden merasa kurang puas pada layanan tersebut dikarenakan ketersediaan ruang rawat inap yang sesuai dengan kelas pertanggung jawaban pengguna JKN kerap kali penuh. Selain unsur kemudahan mendapatkan kamar rawat inap, terdapat 3 unsur layanan lainnya yang memperoleh nilai kurang memuaskan dari responden JKN. Unsur layanan tersebut antara lain mengenai petunjuk yang jelas tentang informasi ketersediaan kamar rawat inap juga memperoleh penilaian yang kurang memuaskan (2,10) oleh responden JKN. Hal tersebut dikarenakan kurang tersedianya informasi *realtime* yang dapat diakses publik seperti *Bed Monitoring* di website rumah sakit atau tempat lainnya yang mudah di akses tanpa harus datang langsung atau menghubungi rumah sakit

via telepon. Unsur lain yang juga memperoleh penilaian kurang memuaskan adalah unsur pasien mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter (2,58). Pengambilan data kuesioner penelitian ini berlangsung saat terjadinya pandemi COVID-19. Pada saat tersebut dibeberapa kasus, saat melanjutkan rawat jalan, pasien diresepkan obat dengan waktu penggunaan yang lebih panjang dari yang ditetapkan pada INA CBGs. Hal tersebut dilakukan karena diberlakukan kebijakan pembatasan kunjungan pasien rawat jalan dimasa pandemi. Selisih tersebut yang tidak tertanggung JKN. Unsur terakhir yang memperoleh penilaian kurang memuaskan adalah terkait *visite* dokter tiap harinya (2,73). Rumah sakit memiliki kebijakan untuk jumlah konsultasi dokter agar biaya perawatan tetap sesuai dengan INA CBGs dan tidak menimbulkan biaya tambahan untuk pasien, sesuai kondisi pasien, jika dirasa tidak diperlukan kunjungan (*visite*) dokter setiap hari, maka dokter akan mengamati kondisi pasien setiap harinya berdasarkan data yang diberikan perawat jaga di ruang rawat inap. Keempat unsur layanan yang mendapatkan nilai rerata di kategori kurang memuaskan menurut kelompok JKN tersebut juga merupakan unsur-unsur yang memiliki kesenjangan terbesar jika dibandingkan dengan penilaian kelompok non JKN. Empat unsur layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian RS sehingga kepuasan Pasien JKN dapat ditingkatkan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada pasien Non JKN di RSU Prima Medika berada di kategori cukup puas dengan nilai rata-rata kepuasan adalah 3,73. Nilai masing-masing unsur

layanan menurut responden non JKN seluruhnya berada pada kategori cukup memuaskan. Nilai tertinggi kepuasan juga diperoleh pada unsur layanan kondisi fasilitas umum rumah sakit dan kelayakan ruang perawatan dan peralatan yang sama-sama memperoleh nilai rata-rata 3,94 dan nilai terendah diperoleh pada unsur pelayanan yang sama untuk semua pasien dengan nilai 3,27.

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan dari tiap unsur layanan pada responden JKN dan non JKN, dilakukan uji statistik *Mann-Whitney U* terhadap masing-masing unsur layanan pasien JKN dan non JKN. Dari 12 unsur layanan, ditemukan perbedaan kepuasan yang signifikan ($p < 0,05$) pada 4 unsur layanan yaitu, pada kunjungan dokter tiap hari, mendapatkan seluruh obat sesuai resep, kemudahan mendapatkan kamar rawat inap dan petunjuk ketersediaan kamar rawat inap. Nilai kepuasan pada keempat unsur tersebut, responden JKN memberikan nilai yang lebih rendah dibandingkan responden non JKN.

Setelah melakukan uji pada tiap unsur, kemudian dilakukan uji statistik pada nilai rata-rata total kepuasan pasien. Hasil uji statistik menunjukkan adanya perbedaan signifikan nilai kepuasan antara kelompok JKN dan Kelompok non JKN. Hasil uji *Mann Whitney* menyatakan bahwa p Value = 0,000 (5.0704E-10). Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Budi (2010) dimana pada penelitian tersebut ditemukan perbedaan yang signifikan secara statistik pada kelompok sistem pembayaran langsung dengan kelompok jamkesmas dan ASKES. Pasien yang membayar secara langsung (*out of*

pocket) merasakan mendapatkan kualitas pelayanan tertinggi bila dibandingkan dengan yang pembayarannya tidak langsung atau oleh asuransi. Kepuasan Pasien JKN juga ditemukan pada penelitian oleh Pratiwi (2016) yang mengamati perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan umum di RSUD Kota Surakarta juga menemukan perbedaan kepuasan yang signifikan pada 6 dimensi pelayanan dimana nilai rerata kepuasan pada kelompok BPJS Menunjukkan hasil yang lebih rendah. Pada penelitian tersebut juga ditekankan pentingnya *Safety, Effective and Efficiency* serta *Patient Centeredness* sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Pada pengujian Hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan yang meliputi karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan ruang rawat inap pasien, pada responden JKN hanya karakteristik ruang perawatan yang memiliki hubungan terhadap kepuasan responden. Rata-rata kepuasan meningkat dimulai dari ruang perawatan kelas 3&2, ruang Kelas 1 dan ruang VIP B&VIP A. Hal tersebut menggambarkan pada ruang perawatan yang lebih baik, secara signifikan memberikan kepuasan lebih pada pasien JKN. Hal tersebut kemungkinan disebabkan karena pada saat pasien mendapatkan perawatan di kamar dengan kelas yang lebih baik dengan selisih biaya iuran JKN yang tidak terlalu banyak (antara iuran peserta BPJS Kesehatan kelas 1,2 dan 3), hal tersebut dapat memberikan kepuasan lebih bagi pasien JKN yang mendapat perawatan di kelas yang lebih tinggi dengan biaya terjangkau. Pada responden non JKN,

karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan dan kelas ruang rawat inap pasien tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Keterbatasan dalam penelitian ini karena menggunakan *consecutive sampling* sehingga secara umum tidak mewakili seluruh populasi dan karena penelitian dilakukan saat terjadinya pandemi COVID-19 sehingga terdapat faktor yang bisa mempengaruhi hasil penelitian.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada pasien JKN di RSUD Prima Medika, secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 3,29 yang termasuk kategori cukup puas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada pasien Non JKN di RSUD Prima Medika, secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 3,73 yang termasuk kategori cukup puas. Terdapat perbedaan kepuasan dalam pelayanan rawat inap pasien JKN dan Non JKN pada 4 dari 12 unsur layanan di RSUD Prima Medika yaitu, pada kunjungan dokter tiap hari, mendapatkan seluruh obat sesuai resep, kemudahan mendapatkan kamar rawat inap dan petunjuk ketersediaan kamar rawat inap. Nilai rata-rata kepuasan pada keempat unsur tersebut, pelayanan JKN mendapat nilai lebih rendah dibandingkan pelayanan non JKN.

SARAN

Diharapkan RSUD Prima Medika dapat memberikan informasi ketersediaan kamar yang dapat diakses oleh publik seperti *Bed Monitoring* pada *website* rumah

sakit atau tempat lainnya tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Diharapkan rumah sakit dapat membantu petugas di rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan komunikasi petugas kepada pasien dan keluarga melalui pelatihan komunikasi efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses penelitian hingga publikasi artikel ini dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningtyas, Yosi Arum. (2017). *Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS dan Non BPJS*. Tesis. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta.
- Budi, Harnanto Sulisty. (2010). *Hubungan antara Sistem Pembiayaan dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Slogohimo Wonogiri*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Machmud, Rizanda. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. www.jkn.kemkes.go.id/unduh.php?page=2. Diakses tanggal 22 februari 2019.
- Pratiwi, Aisah Ayu Nur. (2016). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta :Graha Ilmu.

- Satrianegara, M Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sabrina, Qhisti.(2015). *Studi Deskriptif Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Surabaya*. Skripsi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Primatika Ambar. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiawan, Edy Prabowo. (2014). *Perbedaan Kepuasan antara Pasien Unun dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra.(2016). *Sevice, Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta: Andi.
- UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
www.jkn.kemkes.go.id/unduh.php?page=1. Diakses tanggal 20 februari 2019.
- UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN.
www.jkn.kemkes.go.id/unduh.php?page=1. Diakses tanggal 20 februari 2019.
- UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS
www.jkn.kemkes.go.id/unduh.php?page=3.Diakses tanggal 22 februari 2019.
- UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

www.jkn.kemkes.go.id/unduh.php?page=3. Diakses tanggal 22 februari 2019.