

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik11112>**Status Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kepuasan Pasien di RSUD Sumedang****Witri Dewi Mentari**

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; wd.mentari.19@gmail.com (koresponden)

Mamlukah

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; lulu.3972@yahoo.com

Esty Febriani

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; estyfebriani@stikku.ac.id

Ekki Riswandiyah

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; safranoyq@gmail.com

Ening Karwaty

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; eningkarwaty01@gmail.com

Hana Fitria Andayani

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; hanafitria53@gmail.com

Ilah Siti Harmilah

Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKes Kuningan; istihar0518@gmail.com

ABSTRACT

Hospital is one of the public health service providers. Based on the status of participation in the National Health Insurance (JKN) program, there are 2 (two) categories of patients in the hospital, namely patients who are JKN participants and non-JKN participants. The purpose of this study was to determine the relationship between the JKN program membership status and patient satisfaction at Sumedang Regional General Hospital. The research design used was quantitative. The samples involved were 150 people. The instrument used was a standard questionnaire from Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14 of 2017. Descriptive data analysis was performed with frequency distribution while bivariate data analysis used Chi square. The results showed that there was a significant relationship between JKN membership status and patient satisfaction with services at the Sumedang Regional General Hospital, with a p-value of 0.000. There were 5 JKN participant respondents (3.3%) who were dissatisfied, 35 respondents (23.3%) were dissatisfied. There were 43 respondents (28.7%) who stated that they were satisfied with JKN, while 4 people (2.7%) stated that they were very satisfied. Conclusion: There was a significant relationship between JKN membership status and patient satisfaction with services at the Sumedang Regional General Hospital.

Keywords: JKN membership status; patient satisfaction

ABSTRAK

Rumah sakit adalah salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Dilihat berdasarkan status kepesertaannya terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ada 2 (dua) kategori pasien di rumah sakit, yaitu pasien peserta JKN dan non peserta JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara status kepesertaan program JKN dengan kepuasan pasien di RSUD Sumedang. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang melibatkan berjumlah 150 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner baku dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Analisis data deskriptif dilakukan dengan distribusi frekuensi sedangkan analisis data bivariat menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sumedang, dengan *p-value* 0,000. Responden peserta JKN yang menyatakan tidak puas ada sebanyak 5 orang (3,3%), responden peserta yang kurang puas ada sebanyak 35 orang (23,3%). Responden peserta JKN yang menyatakan puas ada sebanyak 43 orang (28,7%) sedangkan responden peserta JKN yang menyatakan sangat puas ada sebanyak 4 orang (2,7%). Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Kata kunci: status kepesertaan JKN; kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Diantaranya yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan mandiri ataupun bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.⁽¹⁾ Pelayanan kesehatan yang ideal diantaranya dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta di pihak lain dan sesuai standar pelayanan yang di tetapkan.⁽¹⁾ Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang seseorang ataupun perbandingan antara kenyataan dari suatu produk dengan harapannya.⁽²⁾

Pelayanan kesehatan dapat dijamin langsung oleh asuransi kesehatan, baik asuransi dari pemerintah maupun swasta. Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dijelaskan bahwa seiring dengan dimulainya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 1 Januari 2014, maka semua program jaminan kesehatan yang telah dilaksanakan pemerintah kini diintegrasikan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).⁽³⁾ BPJS kesehatan adalah suatu badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk seluruh masyarakat Indonesia.⁽⁴⁾ Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat, unit penyelenggara pelayanan publik kini dituntut untuk bisa optimal dalam memenuhi harapan masyarakat terutama dalam hal memberikan pelayanan. Banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai reaksi masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan publik.

Merujuk beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di beberapa wilayah di Indonesia, dapat dilihat jika kepuasan pasien, khususnya pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan relatif masih rendah. Termasuk kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Menurut Fuzna kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Permata Medika Semarang hanya mencapai 51.51%.⁽⁵⁾ Saputri menyebutkan bahwa kepuasan pasien JKN RSUD dr. H Abdul Muluk-Lampung baru mencapai 63.3%.⁽⁶⁾ Penelitian yang dilakukan Sari menemukan selisih antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum sebesar 39.51% dimana kepuasan pasien JKN jauh lebih rendah dibanding dengan kepuasan pasien umum di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.⁽⁷⁾

Peneliti kemudian melakukan studi pendahuluan pada 10 orang pasien JKN dan 10 pasien Non JKN di instalasi rawat jalan di RSUD Sumedang. Dari 10 pasien peserta JKN, 8 diantaranya mengeluhkan tentang prosedur pelayanan di rumah sakit yang rumit, sikap petugas yang tidak ramah dan tidak tanggap. Pasien merasakan bahwa petugas kesehatan kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, sementara 2 diantaranya merasa cukup puas. Sedangkan 10 pasien Non JKN, 7 diantaranya merasakan pelayanan yang optimal dan 3 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik karena mencoba menganalisis sejauh mana hubungan yang ada melalui analisis data *correlational*. Penelitian dilakukan di RSUD Sumedang tahun 2020. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah status kepesertaan JKN sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien lama dan baru yang mendapatkan pelayanan di RSUD Sumedang tahun 2019. Sampel adalah seluruh pasien baik baru maupun lama yang berkunjung ke RSUD Sumedang dengan jumlah sampel sesuai panduan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 yaitu sebanyak 150 orang.⁽⁸⁾ Sampel dipilih secara acak dengan *probability proportional to size* pada setiap instalasi.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner baku yang telah ditetapkan dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder. Data yang digunakan bersumber dari data survey kepuasan masyarakat yang dilakukan di RSUD Sumedang Tahun 2019, serta data- data penunjang lain yang berasal dari berbagai sumber seperti buku dan berbagai penelitian sebelumnya. Analisis data deskriptif dilakukan dengan distribusi frekuensi sedangkan analisis data bivariat menggunakan *Chi square*.

HASIL

Status kepesertaan JKN adalah status kepesertaan pasien terhadap kepesertaan program JKN, yang dikategorikan menjadi “Bukan Peserta” dan “Peserta”.

Tabel 1, Distribusi status kepesertaan JKN

No.	Kategori Kepesertaan	Frekuensi	Persentase
1.	Bukan Peserta	75	50
2.	Peserta	75	50

Berdasarkan tabel 1 tentang distribusi kepesertaan JKN, dapat diketahui bahwa dari total 150 orang responden, 50% adalah bukan peserta, dan 50% adalah peserta.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Sumedang Tahun 2019, yang dikategorikan “Tidak Puas” “Kurang Puas” “Puas” dan “Sangat Puas”.

Tabel 2 Distribusi kepuasan pasien

No.	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak Puas	5	3.3
2.	Kurang Puas	35	23.3
3.	Puas	78	52.0
4.	Sangat Puas	32	21.3

Berdasarkan tabel 2 tentang distribusi kepuasan pasien, dapat diketahui bahwa dari total 150 orang responden 3.3% responden diketahui “Tidak Puas”, 23.3% “Kurang Puas”, 52% “Puas” dan 21.3% “Sangat Puas”.

Pada analisis ini, penulis melakukan analisis hubungan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sumedang Tahun 2019 dengan menggunakan statistik uji *chi square*, dimana hasilnya ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat

		Kepuasan pasien								<i>p-value</i> 0.000
		Tidak puas		Kurang puas		Puas		Sangat puas		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Status Kepesertaan JKN	Bukan peserta	0	0	12	8,0	35	23,3	28	18,7	
	Peserta	5	3,3	23	15,3	43	28,7	4	2,7	
	Total	5	3,3	35	23,3	78	52	32	21,4	

Tabel 3 menjelaskan hubungan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien di RSUD Sumedang, dimana mayoritas responden bukan peserta yang menyatakan puas ada sebanyak 35 orang (23,3%) sedangkan responden peserta JKN yang menyatakan sangat puas hanya sebanyak 4 orang (2,7%). Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel tersebut, peneliti melakukan uji *Chi square* dengan menentukan nilai probabilitas (*p-value*) dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dan $\alpha = 0,05$. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas = 0,000 dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti *p-value* > alpha sehingga disimpulkan ada hubungan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien di RSUD Sumedang.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, Status Kepesertaan JKN berhubungan dengan Kepuasan Pasien, dimana responden yang bukan peserta JKN lebih banyak yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Sementara responden yang merupakan peserta JKN lebih banyak yang menyatakan tidak puas dan kurang puas terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi yang melakukan penelitian di instalasi rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum. Pasien JKN memiliki kepuasan yang lebih rendah dibanding dengan pasien umum.⁽⁹⁾ Berbeda dengan teorinya Kotler yang menyatakan bahwa pasien yang memiliki jaminan kesehatan (dalam hal ini pasien peserta JKN) pada umumnya lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dibanding dengan pasien yang tidak memiliki jaminan.⁽¹⁰⁾ Dalam penelitian ini justru pasien peserta JKN pada umumnya merasa kurang ataupun tidak puas.

Dari hasil penelitian lapangan didapatkan hasil bahwa ketidakpuasan peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang diantaranya ada pada aspek waktu pelayanan, sikap petugas, dan prosedur pelayanan. Sebagian besar peserta JKN menyatakan bahwa waktu pelayanan yang didapat relatif lambat, sikap petugas tidak/kurang ramah, dan prosedur pelayanan yang rumit. Sedangkan sebagian banyak responden yang bukan peserta JKN (pasien umum) tidak mengeluhkan hal tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat penulis uraikan dari hubungan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sumedang adalah ada hubungan yang signifikan antara status kepesertaan JKN dengan kepuasan pasien terhadap

pelayanan di RSUD Sumedang. Responden yang merupakan peserta JKN lebih banyak yang menyatakan tidak puas dan kurang puas terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Ketidakpuasan peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang diantaranya ada pada aspek waktu pelayanan, sikap petugas, dan prosedur pelayanan. Sebagian besar peserta JKN menyatakan bahwa waktu pelayanan yang didapat relatif lambat, sikap petugas tidak atau kurang ramah, dan prosedur pelayanan yang dirasa rumit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Annissa ZO. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2016.
2. Anisza H. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Kalten. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2012.
3. Pemerintah RI. Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Pemerintah RI; 2004.
4. Pemerintah RI. Undang-Undang No. 24 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Jakarta: Pemerintah RI; 2011.
5. Fuzna UE. Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan RS Permata Medika Semarang. Semarang: UDINus Repository; 2014.
6. Saputri C, et al. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam RSUD DR. H. Abdul Moeloek. JK UNILA. 2018;2(1).
7. Sari PA. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Universitas Surakarta: Muhammadiyah Surakarta; 2015.
8. Kemen PAN & RB. Permen PANRB No. 14. Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik. Jakarta: Kemen PAN & RB; 2017.
9. Pertiwi A. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Jurnal Manajemen Daya Saing. 2016;113-121.
10. Vianti NR. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Semarang: Universitas Negeri Semarang; 2016.