

## Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember

*(The Difference between Patient Satisfaction of National Health Insurance (NHI) Participant with the Public Patient Based on the Quality of Health Service in Inpatient Installation of State Hospital dr. Soebandi Jember )*

R. Moh. Naufal Roby Firmansyah, Christyana Sandra, Eri Witcahyo  
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember  
Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto, Jember 68121  
e-mail : robyf@rocketmail.com

### **Abstract**

*According to preliminary studies in State Hospital dr. Soebandi Jember, the data are associated with the national health insurance participants (NHI) which has decreased annually. Contrast to public patients in State Hospital dr. Soebandi Jember which has increased annually. Researchers also conducted a preliminary study using a satisfaction questionnaire to 20 patients in State Hospital dr. Soebandi Jember which showed that there are as many as 14 patients who feel less satisfied with the services provided, comprising NHI patients with 9 people (75%) and public patients as many as 5 people (62.5%). The objective of this study was to determine the difference between patients satisfaction of NHI participants with the public patients (direct-pay patients) based on the quality of health service by using cross sectional design. Respondents consist of 69 patients from NHI and 25 from public patients. Data collected by questionnaire of quality of service and satisfaction questionnaire. Data was analyzed by Chi-square test with a significance level of 5%. Result showed that no difference between patients satisfaction of NHI participants with the public patients based on the quality of health service in inpatient installation State Hospital dr. Soebandi Jember.*

**Keywords :** *The Difference, Satisfaction, Quality Service, National Health Insurance, Public*

### **Abstrak**

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSD dr. Soebandi Jember terdapat data terkait peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Sebaliknya untuk pasien umum di RSD dr. Soebandi Jember terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Peneliti juga melakukan studi pendahuluan dengan menggunakan kuesioner kepuasan kepada 20 pasien rawat inap di RSD dr. Soebandi Jember didapatkan bahwa terdapat sebanyak 14 orang pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang terdiri dari pasien JKN sebanyak 9 orang (75%) dan pasien umum sebanyak 5 orang (62,5%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum (pasien yang membayar secara langsung) berdasarkan mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Responden terdiri dari 69 pasien peserta JKN dan 25 pasien umum. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan kuesioner kepuasan. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan sebesar 5 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

**Kata kunci :** Perbedaan, Kepuasan, Mutu Pelayanan, Jaminan Kesehatan Nasional, Umum

## **Pendahuluan**

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan [1]. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan [2]. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama [3].

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSD dr. Soebandi Jember terjadi jumlah yang fluktuatif angka pengunjung yang terdapat pada tiga unit instalasi yaitu IGD, rawat jalan, dan rawat inap. Khusus pelayanan rawat inap cenderung terjadi penurunan angka pengunjung yang signifikan dari tahun ke tahun yakni dari tahun 2013 - 2015. Pada tahun 2013, jumlah kunjungan pasien di instalasi medik rawat inap tercatat sebanyak 23.202 orang. Sedangkan pada tahun 2014, jumlah kunjungan pasien pada instalasi medik rawat inap mengalami penurunan menjadi 20.567 orang. Penurunan kunjungan juga terjadi pada tahun 2015 dimulai pada bulan Januari - Oktober 2015 tercatat hanya sebesar 18.664 orang.

Selain itu, terdapat data terkait peserta JKN yang juga mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dimulai pada tahun 2013, peserta JKN tercatat sebesar 16.813 orang. Sedangkan pada tahun 2014, peserta JKN mengalami penurunan menjadi 14.989 orang dan pada tahun 2015 (Januari - Oktober), tercatat peserta JKN hanya sebesar 11.497 orang. Sebaliknya untuk pasien umum di RSD dr. Soebandi Jember terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Dimulai pada tahun 2013 yang hanya tercatat sebesar 4.093 orang. Kemudian pada tahun 2014 pasien umum yang membayar secara langsung mengalami peningkatan menjadi 4.675 orang. Peningkatan juga terjadi pada tahun 2015, dalam kurun waktu Januari - Oktober 2015 tercatat pasien umum yang membayar secara langsung telah mencapai angka 5.496 orang [4]. Keadaan tersebut tentunya tidak sesuai dengan apa yang tertulis dalam peraturan presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan yang menargetkan nantinya pada tanggal 1 Januari 2019

seluruh masyarakat Indonesia akan tercover didalam jaminan kesehatan sosial [5].

Beberapa teori menyebutkan bahwa, rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya [6]. Pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, jarak dan kualitas layanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap frekuensi kunjungan ke layanan kesehatan [7]. Penelitian lainnya menunjukkan kualitas pelayanan di setiap instansi atau bagian dari rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien asuransi [8]. Selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan menggunakan kuesioner kepuasan kepada 20 orang pasien rawat inap di RSD dr. Soebandi Jember. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut didapatkan bahwa terdapat sebanyak 14 orang pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang terdiri dari pasien peserta JKN sebanyak 9 orang (75%) dan pasien umum sebanyak 5 orang (62,5%). Tingkat kepuasan tersebut didapatkan dengan membandingkan kinerja pelayanan petugas dengan harapan pasien terhadap pelayanan petugas.

Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pada bab VII pasal 81 ayat 1 dan 2 menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan, memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan, serta pemantauan terhadap luaran kesehatan peserta. Pada pasal 80 ayat 1 disebutkan bahwa kendali mutu dan kendali biaya pelayanan kesehatan dilakukan untuk menjamin agar pelayanan kesehatan kepada Peserta sesuai dengan mutu yang ditetapkan dan diselenggarakan secara efisien sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat tercapai [9].

Penelitian ini berfokus pada mutu pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat delapan dimensi mutu pelayanan yakni dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan serta tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum (pasien yang membayar secara langsung) berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi analitik, dengan pendekatan *cross sectional*, dilakukan pada pasien peserta JKN dan pasien umum yang menjalani perawatan di unit Instalasi Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember, yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2016. Sampel penelitian berjumlah 94 yang terdiri dari 69 orang pasien peserta JKN dan 25 orang pasien umum. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mutu pelayanan yang meliputi delapan dimensi mutu yaitu kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan, dan yang terakhir ialah kenyamanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan sebesar 5 %.

**Hasil Penelitian**

**Distribusi Karakteristik Responden**

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	JKN		Umum		Total	
	n	(%)	n	(%)	N	(%)
<b>Usia</b>						
<25	15	21,74	4	16,00	19	20,21
25-35	15	21,74	12	48,00	27	28,72
36-45	19	27,54	3	12,00	22	23,40
>45	20	28,99	6	24,00	26	27,66
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>						
P	45	65,22	15	60,00	60	63,83
L	24	34,78	10	40,00	34	36,17
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>						
Tidak Sekolah	1	1,45	0	0,00	1	1,06
SD	29	42,03	13	52,00	42	44,68
SMP	16	23,19	3	12,00	19	20,21
SMA	19	27,54	7	28,00	26	27,66
Sarjana	4	5,80	1	4,00	5	5,32

Pasca Sarjana	0	0,00	1	4,00	1	1,06
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>						
Pensiun	3	4,35	0	0,00	3	3,19
Siswa	6	8,70	1	4,00	7	7,45
IRT	30	43,48	8	32,00	38	40,43
Wir-aswasta	20	28,99	11	44,00	31	32,98
PNS	4	5,80	1	4,00	5	5,32
Petani	6	8,70	4	16,00	10	10,64
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Pembiayaan</b>						
JKN	69	100	0	0,00	69	73,40
Umum	0	0,00	25	100	25	26,60
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat dari 94 responden, menurut kelompok usia dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 25 – 35 tahun yaitu sebanyak 27 responden atau sebesar 28,72%. Menurut jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60 responden atau sebesar 63,83%. Menurut tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SD yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 44,68%. Sedangkan menurut jenis pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah sebanyak 38 responden atau sebesar 40,43%. Pada penelitian ini ditentukan juga jumlah responden berdasarkan jenis pembiayaan kesehatannya, dimana terdapat pasien JKN sebanyak 69 responden atau sebesar 73,40% dan pasien umum sebanyak 25 responden atau sebesar 26,60%.

**Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Tabel 2. Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan Kesehatan	Pasien (JKN)		Pasien Umum	
	n	(%)	n	(%)
Tidak baik	-	-	-	-
Kurang baik	-	-	-	-
Cukup baik	7	10,14	2	8,00
Baik	62	89,86	23	92,00
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 2. Dapat dilihat bahwa menurut penilaian pasien peserta JKN yang menyatakan mutu pelayanan dalam kategori cukup baik lebih banyak jika dibandingkan dengan pasien umum yaitu sebanyak 7 responden atau sebesar 10,14%. Menurut penilaian pasien umum yang

menyatakan mutu pelayanan dalam kategori baik lebih banyak jika dibandingkan dengan pasien peserta JKN yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 92,00%. Sebagian besar pasien peserta JKN dan umum mengkategorikan mutu pelayanan dalam kategori baik.

### Distribusi Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan	Pasien (JKN)		Pasien Umum	
	n	(%)	n	(%)
Kurang puas	52	75,36	16	64,00
Puas	12	17,39	6	24,00
Sangat puas	5	7,25	3	12,00
<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 3. Dapat dilihat bahwa menurut penilaian pasien peserta JKN yang menyatakan tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas lebih banyak jika dibandingkan dengan pasien umum yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 75,36%. Menurut penilaian pasien umum yang mengkategorikan tingkat kepuasan dalam kategori puas dan sangat puas lebih banyak jika dibandingkan dengan pasien peserta JKN yaitu sebesar 6 responden atau sebesar 24% mengkategorikan puas dan sebanyak 3 responden atau sebesar 12% mengkategorikan sangat puas. Sebagian besar pasien peserta JKN dan umum mengkategorikan tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas.

### Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta JKN dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan

Perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum dianalisis dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil analisis menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,059 atau nilai p lebih besar dari 0,05. Hal tersebut memberi arti bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan.

### Pembahasan

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar responden mengkategorikan mutu pelayanan dalam kategori baik. Jika dilihat dari distribusinya dapat diketahui bahwa masih terdapat sedikit perbedaan tingkat mutu pelayanan kesehatan pasien peserta JKN jika dibandingkan dengan pasien umum. Perbedaan tersebut terletak pada hasil penilaian pasien peserta JKN terkait dimensi akses

terhadap pelayanan yang lebih rendah dibandingkan dengan penilaian oleh pasien umum. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat 11 pasien peserta JKN yang menyatakan prosedur pelayanan di rumah sakit kurang mudah dan 1 pasien menjawab tidak mudah. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukhadiono dengan judul “Pengaruh prosedur dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan peserta program jamkesmas di puskesmas 1 cilongok” dengan menggunakan korelasi *product moment* ternyata koefisien korelasi antara prosedur pelayanan (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,527. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,527 antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan [10]. Setiap pengguna jasa tentu mengharapkan bahwa prosedur pelayanan sederhana atau mudah. Semakin mudah prosedur pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin baik, sehingga pada akhirnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan akan semakin tinggi. Kemudahan prosedur pelayanan semakin penting bagi pasien karena mereka adalah orang-orang yang dalam kondisi sakit sehingga membutuhkan pelayanan dengan sesegera mungkin dan juga tidak berbelit-belit [10].

Pada pertanyaan mengenai kemudahan menjangkau lokasi rumah sakit terdapat 25 pasien JKN yang menjawab kurang mudah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mamik yang menyebutkan bahwa rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun sosial) [6]. Pohan menyatakan bahwa kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan [11].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien baik untuk pasien peserta JKN maupun umum dapat dikategorikan kurang puas. Dengan terdapatnya hasil bahwa tidak ada responden yang menilai mutu pelayanan tidak baik dan sebagian besar responden yang merasa kurang puas menunjukkan bahwa responden telah mendapatkan pelayanan yang baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang menurut responden belum sesuai dengan harapannya sehingga mempengaruhi kepuasannya terhadap pelayanan di RSD dr. Soebandi Jember.

Penelitian Aryani dalam Sudibyo menyatakan saat ini pelanggan lebih sulit terpuaskan karena pelanggan lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih

menuntut, kurang memaafkan dan didekati oleh banyak pesaing dengan tawaran yang sama atau lebih baik [12]. Agar dapat memantau kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka rumah sakit diharapkan melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas layanan yang tersedia dibandingkan dengan yang diharapkan dan survei tentang kepuasan pasien. Meningkatkan perhatian khusus kepada pasien, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien, memahami kebutuhan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien yang maksimal.

Namun jika dilihat dari distribusi jawaban responden, tingkat kepuasan pasien peserta JKN dan umum masih terdapat sedikit perbedaan. Perbedaan tersebut terletak pada hasil penilaian pasien JKN terhadap kinerja pelayanan petugas penunjang (parkir, satpam, laboratorium, gizi, farmasi) lebih rendah dibandingkan dengan penilaian oleh pasien umum. Responden masih merasa tidak puas lebih disebabkan adanya faktor yang saling terkait, artinya rangkaian pelayanan dimulai dari pendaftaran hingga pada penyerahan obat di instalasi farmasi dan pembayaran administrasi, terdapat beberapa petugas kesehatan yang berbeda. Petugas yang berbeda dengan latar belakang pendidikan berbeda, dan sikap dari masing-masing petugas kesehatan menjadikan penilaian secara keseluruhan pada responden menjadi tidak puas. Sebagai contoh responden kurang puas pada petugas loket pendaftaran, namun responden merasa puas terhadap sikap dan pelayanan dari dokter. Perbedaan penilaian ini menjadikan responden secara keseluruhan mengambil keputusan dalam penilaian jasa kesehatan adalah tidak puas.

Pohan menyebutkan bahwa Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya atau sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya [11]. Menurut Tjiptono dalam Dano F, A, D & Prasetyo T, A menyebutkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh faktor kinerja (*performance*) [13].

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,059 > 0,05$ . Perbedaan status pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pasien dalam menerima pelayanan, karena kedua kategori tersebut menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini sama seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dengan judul “Perbedaan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan dan pasien Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2016

umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Negara” yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan yang bermakna antara pasien peserta BPJS kesehatan dengan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Negara dengan hasil uji *Independent T test* diperoleh  $p\text{-value} > 0,05$  pada semua dimensi [14]. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muflih dengan judul “Perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna ASKES dan pasien umum dalam menerima kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul” yang menyebutkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien ASKES dan umum dalam menerima kualitas pelayanan rawat inap dengan hasil uji *Chi-square* diperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,159 > 0,05$  [15]. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Riska yang berjudul “Perbedaan kualitas layanan rawat inap pada pasien pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD I.A. Moeis Samarinda” juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS dengan kualitas pelayanan pasien non BPJS di RSUD I.A. Moeis Samarinda dengan nilai statistik uji  $z$  lebih kecil dari nilai tabel  $z$  yaitu  $-11,81 < 1,96$  [16].

Tidak adanya perbedaan kepuasan pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah adil, dan tanpa membedakan status pasien. Pasien peserta JKN mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak rumah sakit. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase tingkat kepuasan pasien peserta JKN dan umum yang tidak berbeda jauh. Sabarguna dalam Saputro menyebutkan bahwa rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien [17].

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 4 - 8 menyatakan setiap orang berhak atas kesehatan, akses atas sumber daya di bidang kesehatan, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Juga berhak menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya, lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan, informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. Juga berhak atas informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah

maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan [18].

Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan juga ditentukan oleh harapan pasien yang tinggi. Apabila hal tersebut tidak seimbang dengan kinerja pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien tidak akan terpenuhi. Harapan konsumen memiliki peran besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kepuasan maupun kualitas [19]. Pasien yang membayar untuk layanan kesehatan secara langsung cenderung lebih banyak menuntut, tidak mudah puas dan berharap layanan dari rumah sakit yang diterima memang berkualitas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan secara gratis atau membayar lebih murah. Tuntutan pasien akan kepuasan juga cenderung meningkat karena merasa telah membayar iuran asuransi kesehatan yang dipotong dari gaji tiap bulannya atau sebagai penanggung [20].

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di Instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Sebagian besar pasien peserta JKN dan pasien umum mengkategorikan mutu pelayanan dalam kategori baik. Sebagian besar pasien peserta JKN dan pasien umum mengkategorikan tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas. Tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien peserta JKN dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember. Tidak adanya perbedaan kepuasan tersebut dikarenakan baik pasien JKN dan umum sama-sama memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebutlah yang membuat sebagian besar pasien mengkategorikan tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan : 1). Pihak RSD dr. Soebandi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan khususnya petugas penunjang dengan mengadakan pelatihan tentang etika dan kepribadian dalam pelayanan serta pemberian penghargaan atau *reward*. Salah satu contoh bentuk penghargaan dapat dilakukan dengan mengadakan pemilihan karyawan teladan pada setiap tahunnya. Karyawan yang terpilih sebagai karyawan teladan dapat diberikan hadiah untuk meningkatkan motivasi kerja. 2). Diharapkan pihak rumah sakit juga mengadakan pelatihan bagi petugas administrasi dengan mengadakan pelatihan gugus kendali mutu. Pelatihan tersebut bertujuan untuk menghasilkan suatu konsep baru untuk

meningkatkan mutu dan produktivitas kerja industri atau jasa. 3). Melakukan penilaian atau survei kepuasan pasien secara rutin dan berkala. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui hal apa saja yang sebenarnya diharapkan oleh pasien dan bagi provider dapat digunakan untuk mengetahui apa saja hal - hal yang perlu dilakukan atau ditingkatkan untuk memenuhi harapan - harapan pasien tersebut. 4). Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait determinan atau faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pasien baik bagi pasien peserta JKN maupun pasien umum.

## Daftar Pustaka

- [1] Bata YW, Arifin MA. Darmawansyah. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. [Internet]. 2013. [cited 3 Maret 2016]. Available from : <http://repository.unhas.ac.id>
- [2] Kusumawati P. Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta. [Internet]. 2013. [cited 22 November 2015]. Available from : <http://eprints.ums.ac.id>
- [3] Wira IAD. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar. [Internet]. 2014. [cited 20 Februari 2016]. Available from : [www.pps.unud.ac.id](http://www.pps.unud.ac.id)
- [4] Kabupaten Jember. Data Kunjungan dan Cara Bayar Pasien Rawat Inap Tahun 2013 - 2015. Jember : RSD dr. Soebandi ; 2016.
- [5] Republik Indonesia. Peraturan Republik Indonesia No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta : Sekretariat Kabinet RI ; 2013.
- [6] Mamik. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Surabaya : Prins Media Publishing ; 2010.
- [7] Anggraheni NV. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. [Internet]. 2012. [cited pada 22 Februari 2016]. Available from : <http://eprints.ums.ac.id>
- [8] Suaib, Indar, Jafar N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf

- Kabupaten Gowa. [Internet]. 2012. [cited 18 Juni 2016]. Available from : <http://pasca.unhas.ac.id>
- [9] Kementerian Hukum dan HAM RI. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta : Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI ; 2104.
- [10] Mukhadiono, Subagyo W. Pengaruh Prosedur Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program JAMKESMAS Di Puskesmas 1 Cilongok. [Internet]. 2011. [cited 24 Agustus 2016]. Available from : <http://jks.fikes.unsoed.ac.id>
- [11] Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan ; Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC ; 2007.
- [12] Sudibyo AR. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. [Internet]. 2014. [cited 15 Mei 2016] . Available from : <http://repository.unej.ac.id>
- [13] Dano FAD, Prasetya TA. Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran 1 Sragen. [Internet]. 2011. [cited 8 September 2016]. Available from : <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>
- [14] Ramadhan NK. Perbedaan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Negara. [Internet]. 2015. [cited 5 Oktober 2016]. Available from : <http://thesis.umy.ac.id>
- [15] Muflih M. Perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna ASKES dan pasien umum dalam menerima kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul. [Internet]. 2013. [cited 5 Oktober 2016]. Available from : <http://journal.respati.ac.id>
- [16] Riska DS. Perbedaan kualitas layanan rawat inap pada pasien pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD I.A. Moeis Samarinda. [Internet]. 2016. [cited 7 Oktober 2016]. Available from: <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>
- [17] Saputro AD. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. [Internet]. 2015. [cited 15 Oktober 2016]. Available from : <http://eprints.ums.ac.id>
- [18] Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta : Sekretaris Negara ; 2009.
- [19] Rosmawati M, Werdati S, Wiyadi N. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan Dan Non Asuransi Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan. [Internet]. 2007. [cited 21 Oktober 2016]. Available from : <https://jurnal.ugm.ac.id>
- [20] Widiastuti NM. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik Sosio-Demografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional. [Internet]. 2015. [cited 22 Oktober 2016]. Available from : <https://wisuda.unud.ac.id>

