

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN-KIS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh:

Shelomita Azzahra¹, Ngesti W Utami², Moch Wildan³

Indonesia Program Studi D-III Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang¹⁻³

shelomitaazzahra@gmail.com¹, ngesti_w@poltekkes-malang.ac.id²,

mohwildan@poltekkes-malang.ac.id³,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien peserta JKN – KIS terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey dengan jumlah responden 96 berasal dari pasien yang menjadi peserta JKN – KIS di rawat jalan Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Teknik sampling yang digunakan yaitu Accidental Sampling yaitu pasien yang datang ke RS Universitas Brawijaya saat pengambilan data. Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta JKN-KIS yang mendapat layanan di Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Indikator kepuasan meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Kepuasan pada dimensi: *tangibel* 88,5%, *reliability* 92,7 %, *responsiveness* 95,8%, *Assurance* 93,7%, dan *emphaty* 92,7%. Nilai rata-rata dari total 96 responden, terdapat 91,7% menyatakan puas, sementara 8,3% menyatakan tidak puas. Hal tersebut menunjukkan masih adanya pasien JKN Kis yang belum puas terhadap layanan kesehatan khususnya kenyamanan secara fisik (*tangibel*) di RS Universitas Brawijaya, sehingga diperlukan perhatian dan pemantauan terhadap semua bagian yang mendukung proses layanan rawat jalan di RS Universitas Brawijaya.

Kata Kunci: *BPJS Kesehatan, JKN – KIS, Kepuasan pasien, Rumah Sakit*

ABSTRACT

*This study aims to evaluate the level of patient satisfaction of JKN-KIS participants towards outpatient health services at Brawijaya University Hospital. This study uses a descriptive method with a survey approach with 96 respondents from patients who are JKN-KIS participants in outpatient care at Brawijaya University Hospital. The sampling technique used is Accidental Sampling, namely patients who come to Brawijaya University Hospital when data collection. The research variables in this study are the satisfaction of JKN-KIS participant patients who receive services in Outpatient Care at Brawijaya University Hospital. Satisfaction indicators include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions, with data collection techniques using questionnaires. The results of the study showed the level of patient satisfaction with outpatient health services at Brawijaya University Hospital. Satisfaction in the dimensions: *tangible* 88.5%, *reliability* 92.7%, *responsiveness* 95.8%, *Assurance* 93.7%, and *emphaty* 92.7%. The average value of the total 96 respondents, there were 91.7% who stated they were satisfied, while 8.3% stated they were dissatisfied. This shows that there are still JKN Kis patients who are not satisfied with the health services, especially physical comfort (*tangible*) at Brawijaya University Hospital, so attention and monitoring are needed for all parts that support the outpatient service process at Brawijaya University Hospital.*

Keywords: *BPJS Health, JKN – KIS, Patient satisfaction, Hospital*

A. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan merupakan hasil evaluasi subjektif dari pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan kesehatan, seperti keterampilan dokter, kenyamanan fasilitas, waktu tunggu, responsivitas petugas, dan komunikasi antara pasien dengan tenaga medis. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai faktor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya adalah kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, waktu tunggu, serta ketersediaan dan kualitas fasilitas di rumah sakit. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien diketahui berperan penting dalam membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, waktu tunggu yang terlalu lama sering menjadi sumber keluhan, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Di sisi lain, fasilitas rumah sakit yang memadai menjadi faktor pendukung yang tidak kalah penting dalam memberikan rasa nyaman kepada pasien (Sholihah, N., & Parinduri, S. K. 2020).

Penelitian mengenai kepuasan pasien JKN-KIS di layanan rawat jalan penting dilakukan karena adanya kesenjangan antara tujuan JKN-KIS untuk memberikan layanan

berkualitas dan temuan bahwa 8 pasien dalam wawancara menyatakan ketidakpuasan. Masalah utama yang diungkap adalah waktu tunggu yang lama di layanan registrasi dan saat konsultasi dokter, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu pada jam sibuk. Dengan rata – rata 1500 kunjungan rawat jalan per minggu, tantangan ini mencerminkan perlunya evaluasi faktor – faktor kepuasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Universitas.

B. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Kepuasan

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. 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 (Luthfiani, 2024).

Menurut (Nahriyah, N. 2021) pengukuran kepuasan akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem pelayanan kesehatan. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur untuk mengukur kepuasan pelanggan/pasien yaitu :Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer

oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran. Ghost shopping Salah satu cara memperoleh Gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial atau pengguna jasa dan melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan cara pelayanan, kelemahan, dan keluhan produk jasa pesaing berdasarkan pengalaman mereka. Analisa pelanggan Organisasi Kesehatan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih organisasi pelayanan Kesehatan lain agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Survei kepuasan Kepuasan pelanggan para pemasar juga dapat diketahui dengan melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Tinjauan Pustaka memberikan gambaran mengenai topik berdasarkan penelitian terbaru (maksimal 10 tahun ke belakang) relevan, dan asli (*state of the art*),

C. METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif survey dengan variabel tunggal. Variabel tunggal

adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk dideskripsikan unsur – unsur atau faktor – faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut. Yang menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien peserta JKN-KIS dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Dengan sub variabel dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy oleh Parasuraman.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Universitas Brawijaya pada poli Jantung, Paru, Rehabilitasi Medik dengan jumlah 2671 per bulan oktober pasien dimana rata-rata pasien rawat jalan adalah peserta JKN-KIS.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data (Hasmayni, B., & Lumbanbatu, J. S. (2019). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN-KIS yang melakukan pelayanan kesehatan berupa rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Rumus penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut :

$$N/(1+ N [(e)] ^2)$$

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari pasien peserta JKN-KIS yang telah menerima layanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya dalam kurun waktu satu bulan terakhir. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sebelumnya. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien sebagai peserta JKN – KIS yang melakukan pelayanan kesehatann rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 96 responden dengan berisikan sejumlah 25 pertanyaan. Berikut tabel dibawah ini:

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| Puas | 88 | 91,7% |
| Tidak Puas | 8 | 8,3% |
| Total | 96 | 100% |

Tabel.1 % tingkat kepuasan

diketahui bahwa lebih banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan berupa rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Sebanyak 88 responden (91,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya,

sedangkan sebanyak 8 responden (8,3%) pasien menyatakan tidak puas.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya tergolong cukup memuaskan, meskipun masih terdapat satu dimensi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan sudah memenuhi ekspektasi pasien, perbaikan pada aspek tangible masih diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Universitas Brawijaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya bagi pasien peserta JKN – KIS.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Sudiman, J. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang. *Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 27–42.
- PERMENKES. (2024). <http://regulasi.bkpk.kemkes.go.id/>

- PERPRES NO. 59. (2024). Database Peraturan | JDIH BPK.
<http://peraturan.bpk.go.id/Details/285181/perpres-no-59-tahun-2024>
- Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, S., Nazaruddin, N., & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), Article 2.
- RSUB. (2023).
<https://rumahsakit.ub.ac.id/sejarah/>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Hendriyani, M. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Telekonsultasi Medis Di RS Islam Surabaya A. Yani [PhD Thesis, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya]. <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/486/>
- Norjani, N. (2022). Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 864–869.
- Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin [PhD Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB].
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/>
- Putri, N. (2021). Analisis Penyebab Defisit Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan [PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara].
<http://repository.uinsu.ac.id/12187/>
- Pratikno, A. S. (2020). Penyajian Data, Variasi Data, dan Jenis Data.
<https://osf.io/preprints/7w8xp/>
- Salam, O. D. (2020). Personal branding digital natives di era komunikasi media baru (analisis personal branding di media sosial instagram). *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 2(1), 19–30.
- Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585–597.
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. (2020). Instrumen penelitian.
<https://repo.mahadewa.ac.id/id/eprint/1742/>
- Ahmad, B. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo [PhD Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta].
<https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/72185>
- Ananda, R. (2019). Penerapan metode mind mapping untuk meningkatkan kemampuan berpikir kreatif siswa Sekolah Dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1(1), 1–10.
- Hasmayni, B., & Lumbanbatu, J. S. (2019). Gambaran Lifestylstyle Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Pengguna Iphone Di Universitas Medan Area. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 1(1), 9–16.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696.
- WHO. (2018).
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241565585>
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153–168.

- Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya) [PhD Thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA].
<https://repository.unair.ac.id/17554/>
- PRESIDEN. (2014). UU Nomor 36. SlideShare.
<https://www.slideshare.net/slideshow/u-u-nomor-36-tahun-2014/197287338>
- UU Nomor 44. (2009). Database Peraturan | JDIH BPK.
<http://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Wiworo dan Setyobroto, 2022. (n.d.). Retrieved November 25, 2024, from <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/9247/1/MODUL%20ETIKA%20PENELITIAN%20ISBN.pdf>