

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

Ratih Ayuningtyas, Lasiah Susanti, Riri Maisytoh Putri

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Abdurrab, Riau, Indonesia  
Correspondent Author: First Author (email: lasiah.susanti@univrab.ac.id)

### ABSTRACT

In order to improve the health status of the Indonesian people, the government has organized a national health insurance program (JKN) for the health of individuals through the social security organizing body (BPJS). The program doesn't involve various stakeholders, one of which is the Puskesmas. However, until now there are still many complaints arising from the administration of JKN, one of which is the quality of health services that haven't been good. Quality of health services affect patient satisfaction. The better the quality of services provided, the better patient satisfaction and vice versa. Inpatient care is one of the facilities obtained by Puskesmas that has an inpatient room in the city of Dumai since 2016. To find out the relationship between the quality of health service and the level of satisfaction of JKN patients in the inpatient unit of Dumai Barat health center Puskesmas. Using an analytic observational study design, with a cross sectional study design. The sampling technique is done by quota sampling with a sample size of 30 people and statistically tested using the Spearman correlation test. In this study there was a relationship between the quality of health services with patient satisfaction of JKN in the inpatient unit of the Dumai Barat health center Puskesmas with a correlation coefficient of 0,343 and p-value 0,032. **Conclusion:** There is a relationship between the quality of health service and the satisfaction of JKN in the inpatient unit of the Dumai Barat health center Puskesmas.

### Keywords

National health insurance, patient satisfaction, health service, health center, inpatient

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien<sup>(1)</sup>. Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa<sup>(2)</sup>. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia sebagaimana yang sudah ditegaskan dalam UU nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN ini telah dijalankan Pemerintah mulai tanggal 1 Januari 2014<sup>(3)</sup>. Pelayanan kesehatan bagi pasien JKN dilaksanakan berjenjang sesuai kebutuhan medis dimulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti salah satunya adalah Puskesmas<sup>(4)</sup>. Sehingga, Puskesmas menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata<sup>(5)</sup>.

Penelitian ini akan meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap, karena keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan kesehatan

lebih banyak didengar dari pasien rawat inap dibandingkan pasien rawat jalan. Hal itu disebabkan karena pasien rawat inap lebih memerlukan waktu perawatan yang lama, keterlibatan dokter dan perawat lebih banyak, serta penggunaan fasilitas kesehatan yang lebih banyak, sehingga kualitas pelayanan kesehatan dirasakan lebih penting<sup>(6)</sup>. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel pasien yang dirawat inap di Puskesmas Dumai Barat.

## Metode

penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2019 sampai Februari 2019. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah pasien JKN yang dirawat di Puskesmas Dumai Barat minimal dua hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini mengikuti teknik *quota sampling* dengan besar sampel yang digunakan adalah 30 sampel yang dirawat di Puskesmas Dumai Barat dari bulan Januari sampai dengan Februari 2019. Penelitian yang menggunakan analisis data statistic jumlah sampel paling minimum adalah 30<sup>(16)</sup>. Jumlah sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500<sup>(17)</sup>. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji Spearman.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil

#### 1. Analisis Univariat

**Tabel 1.** Tabel Hasil Analisis Univariat Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

Karakteristik		f	%
Usia	18-26 tahun	15	50%
	27-35 tahun	10	33%
	36-44 tahun	5	16%
Total		30	100%
Pekerjaan	IRT	27	90%
	Pekerjaan lain	3	10%
Total		30	100%
Pendidikan	SD	5	16%
	SMP	7	23%
	SMA	18	60%
Total		30	100%
Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan	Sangat Buruk	0	0%
	Buruk	0	0%
	Sedang	1	3%
	Baik	9	30%
	Sangat Baik	20	66%
Total		30	100%
Tingkat Kepuasan Pasien JKN	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	0	0%
	Sedang	0	0%

	Puas	9	30%
	Sangat Puas	21	70%
	Total	30	100%
Realibility (kehandalan)	Sangat Tidak Puas	1	3%
	Tidak Puas	0	0%
	Sedang	0	0%
	Puas	10	33%
	Sangat Puas	19	63%
	Total	30	100%
Responsiveness (daya tanggap)	Sangat Tidak Puas	1	3%
	Tidak Puas	0	0%
	Sedang	0	0%
	Puas	6	20%
	Sangat Puas	23	76%
	Total	30	100%
Assurance (Jaminan)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	1	3%
	Sedang	0	0%
	Puas	9	30%
	Sangat Puas	20	66%
	Total	30	100%
Emphaty (Kepedulian)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	0	0%
	Sedang	1	3%
	Puas	5	16%
	Sangat Puas	24	80%
	Total	30	100%
Tangibles (bukti fisik)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	0	0%
	Sedang	1	3%
	Puas	5	16%
	Sangat Puas	24	80%
	Total	30	100%

## 2. Analisis Bivariat

**Tabel 2.** Tabel Uji Spearman Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

Variabel Independen	Variabel dependen	r	P value
Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien JKN	0,343	0,032

**Tabel 3.** Tabel Tabulasi Silang Antara Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

No.	Variabel Uji	Kepuasan					
		Puas		Sangat puas		Total	
		n	%	n	%	n	%
Kualitas Pelayanan							
1	Sedang	1	100	0	0	1	100
2	Baik	4	44	5	55	9	100
3	Sangat Baik	5	25	15	75	20	100
	Jumlah	10	33	20	66	30	100

## B. Pembahasan

### 1. Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

Dari hasil penelitian berdasarkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat sebagian responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Dumai Barat sudah tergolong sangat baik yaitu sebanyak 20 responden (66,7%). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Dumai Barat sudah tergolong sangat baik dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain ruang rawat inap Puskesmas Dumai Barat yang memiliki tiga kamar dimana masing-masing kamar dalam kondisi bersih dan rapi. Alas tempat tidur selalu diganti petugas kebersihan. Setiap masing-masing kamar memiliki satu kamar mandi yang berada di dalam kamar yang selalu bersih dan selalu dibersihkan oleh petugas kebersihan. Petugas kesehatan selalu datang tepat waktu, berpakaian rapi, serta Puskesmas Dumai Barat memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Setiap masing-masing kamar memiliki ventilasi dan pendingin ruangan berupa kipas angin sehingga membuat pasien cukup nyaman dan tidak kepanasan.

### 2. Tingkat Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat.

Dari hasil penelitian berdasarkan kepuasan pasien JKN di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Dumai Barat yaitu sebanyak 21 responden (70%). Dari hasil penelitian, responden yang merasa puas disebabkan yaitu antara lain responden merasakan kenyamanan di ruang rawat inap, tenaga medis yang sopan, ramah dan memberikan kesempatan untuk pasien bertanya, serta prosedur pendaftaran yang dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi kepedulian.

### 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat

Hasil uji korelasi yang diperoleh nilai koefisien sebesar 0,343 dengan  $p_{value}$  (Sig.) sebesar 0,032. Hasil uji korelasi nilai koefisien 0,343 menunjukkan kekuatan hubungan antar kedua variabel termasuk kategori lemah. Nilai  $p_{value}$  (Sig.) sebesar 0,032, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani (2017) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah La Temmamala Kabupateng Soppeng bahwa sebagian responden menilai kualitas pelayanan kesehatannya baik yaitu sebanyak 73,1% dan merasa puas sebanyak 85,5%. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain penampilan petugas tenaga medis yang memakai pakaian rapi, ketersediaan dan kenyamanan tempat tidur, memiliki ventilasi dan pencahayaan yang bagus sehingga pasien dan keluarganya tidak merasa kepanasan dan kekurangan oksigen. Kebersihan ruang perawatan, petugas kesehatan tanggap dalam melayani keluhan administrasi, dokter melakukan tindakan medis secara cepat dan tepat serta ketanggapan petugas medis dalam menangani keluhan pasien.

Pada penelitian ini responden yang diambil merupakan pasien yang sudah dirawat inap minimal dua hari, sehingga dalam kurun waktu dua hari responden dapat lebih banyak berinteraksi dengan petugas kesehatan serta menggunakan fasilitas kesehatan lebih banyak, sehingga kelima dimensi kualitas kesehatan dapat dirasakan.

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai secara akurat dan terpercaya. Dalam penelitian ini dimensi kehandalan dapat dilihat pada prosedur pelayanan pasien dilayani secara cepat dan tidak menunggu waktu lama untuk mendapat pelayanan rawat inap serta kesiapan setiap petugas dalam melayani pasien yang dapat dilihat pada tabel 1 sebagian besar pasien sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan administrasi di rawat inap Puskesmas Dumai Barat. Dimensi daya tanggap seperti tenaga medis selalu memberikan kesempatan untuk pasien bertanya dan sikap petugas kesehatan yang ramah dan sopan. Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap daya tanggap petugas kesehatan terhadap pasien.

Dimensi jaminan seperti pasien merasakan kenyamanan dalam ruang rawat inap dan petugas kesehatan menjaga rahasia pasien yang meliputi diagnosis penyakit pasien sehingga menimbulkan kepercayaan pasien terhadap para petugas. Berdasarkan tabel 1 sebagian responden merasa sangat puas terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Dumai Barat, hal ini dapat menunjukkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas. Selanjutnya, dimensi kepedulian yang meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu untuk pasien bertanya dan menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Dapat dilihat pada tabel 1 sebagian responden merasa sangat puas terhadap kepedulian yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Serta dimensi bukti fisik yang mencakup fasilitas ruang rawat inap bersih dan nyaman serta penampilan petugas kesehatan yang rapi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 yang menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap sarana Puskesmas dan penampilan para petugas kesehatan.

Menurut Sabarguna (2011) dan Yanti (2013) menyatakan bahwa penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan bagian dari kualitas pelayanan, karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tidak semata-mata untuk kesembuhan belaka, tetapi juga berhubungan dengan pemasaran pelayanan tersebut

yang diperoleh dari Puskesmas. Pasien yang puas akan memberi tahu pada teman, keluarga dan tetangganya sehingga akan menarik pasien baru.

## Kesimpulan dan Saran

### a. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien JKN di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat dengan nilai *p value* sebesar 0,032.
2. Gambaran kualitas pelayanan di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat diperoleh hasil bahwa responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sudah sangat baik sebesar 66,7%, kualitas pelayanan baik sebesar 30%, dan yang menyatakan kualitas pelayanan sedang sebesar 3,3%. Tidak ada (0%) dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan yang buruk dan sangat buruk.
3. Gambaran kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat yaitu responden yang menyatakan sudah sangat puas sebesar 70%, puas sebesar 30%, dan tidak ada (0%) yang menyatakan kepuasan dengan tingkat sedang, tidak puas, dan sangat tidak puas.

### b. Saran

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan Puskesmas Dumai Barat mampu mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik, melakukan pengelolaan mutu dan berbasis mutu untuk mempertahankan kualitas pelayanan rawat inap Puskesmas Dumai Barat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah atau mengganti variabel, dapat melakukan penelitian dengan membandingkan kepuasan pasien JKN dengan pasien umum, penelitian berikutnya sebaiknya dilakukan dengan wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Muhammad A, Umboh J.M.L., Tucunan A.A.T. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Siko Ternate*.<http://jkesmasfkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/08/Aminudin-Muhamad.pdf> [Diakses 18 Oktober 2018].
- [2] Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar Dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- [3] Departemen Kesehatan RI. 2017. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

- [4] Etlidawati, Handayani D.Y. 2017. *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/medisains/article/view/2078/1616> [Diakses 12 September 2018].
- [5] Respati, S.A. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Skripsi. Semarang : FKM UNS. <http://lib.unnes.ac.id/20257/16411411220-S.pdf> [Diakses 6 September 2018].
- [6] Ratnamiasih I, Govindaraju R, Prihartono B. 2013. *Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung*. <http://www.researchgate.net/publications/285271320> [Diakses 23 Agustus 2018].
- [7] Raja, M.P.N., Deshmukh, S.G., Wadhwa, S. 2017. *Quality Award Dimension : A Strategic Instrumen For Measuring Health Service Quality*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 20(5) : 363-378.
- [8] Satrianegara, M.F. 2018. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- [9] Irwandy, Pasinringi S.A., Rislamind, Perdana N. 2013. *Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kutai Kertanegara*. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jadkkm/article/download/539/452> [Diakses 18 Agustus 2018].
- [10] Nilaika, N. 2012. *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- [11] Mitsaqy, U. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien atas Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru*. <http://media.neliti.com/media/publication/34149-ID> [Diakses 19 September 2018].
- [12] Keputusan Menteri Kesehatan RI. 2008. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Jakarta : Nomor 828/MENKES/SK/IX/2008.
- [13] Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : PERMENKES Nomor 75 Tahun 2014.
- [14] Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan*. Jakarta : PERMENKES Nomor 71 Tahun 2013.
- [15] Thabrany, H. 2015. *Jaminan Kesehatan Nasional (Edisi 2)*. Jakarta : Rajawali.
- [16] Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia.
- [17] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- [18] Sabarguna, B.S. 2011. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Cv. Agung Seto.
- [19] Yanti, N. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Kualitas dan Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*