

Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit

¹Witri Dewi Mentari, ²Indra Gunawan, ³Ahmad Ropii, ⁴Melani Putri Mentari

^{1,4}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Sebelas April

²Program Profesi Ners, Universitas Sebelas April

³Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

How to cite (APA)

Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023).

Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Journal of Public Health Innovation, 4(1), 244–249.

<https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.978>

History

Received: 1 Oktober 20203

Accepted: 19 November 2023

Published: 1 Desember 2023

Corresponding Author

Ahmad Ropii, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan; ahmadropii353@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini tentu perlu didukung oleh pelayanan yang optimal agar pengguna jasa rumah sakit merasa puas. Apalagi saat ini, sebagian besar pengguna jasa rumah sakit adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimana mereka memiliki persepsi bahwa dengan menjadi peserta dan membayar setiap bulannya dengan harapan mereka akan mendapat pelayanan yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan desain correlational. Populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien JKN di RSUD Sumedang yang berjumlah 10.154 orang, dengan jumlah sampel 100 orang yang ditentukan dengan rumus Slovin.

Hasil: Analisis yang digunakan yaitu univariat dan analisis bivariat dengan uji korelasi *product moment*. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 62% responden memiliki persepsi yang “baik” dan 67% responden “puas” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Uji korelasi *product moment* menunjukkan nilai *r* sebesar 0.787 yang artinya terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Kesimpulan: Disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi “baik” dan “puas” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Kata Kunci : persepsi; kepuasan; pasien JKN.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak azasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan, diantaranya rumah sakit (Enjang, 2017; Muliarini & Wiryani, 2021). Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Ketersediaan rumah sakit secara fisik, harus didukung oleh pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Khainuddin et al., 2019; Siyen et al., 2020). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih suatu fasilitas kesehatan yang akan digunakannya. Kualitas pelayanan ini juga telah menjadi suatu faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa pelayanan, termasuk rumah sakit (Supartiningsih, 2017).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu (Handiwidjojo, 2015).

Lupiyadi mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, yaitu kualitas jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan harga (Shafirattunnisa,

2017). Pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya. Menurut Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono mengemukakan ada 5 (lima) indikator yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Sinulingga et al., 2023).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan yang diterima dengan harapannya (Anjaryani, 2009). Kotler dalam Mu'ah menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan-harapan konsumen atas suatu produk maupun jasa pelayanan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan jasa (Ikrawan et al., 2015) .. Menurut Gummesson, persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan (Nugraha et al., 2017).

Adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilayani oleh rumah sakit-rumah sakit juga telah memberikan persepsi yang berbeda di masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit. Secara umum, dengan JKN, masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan di rumah sakit pemerintah dan swasta akan sama karena biaya perobatan ditanggung oleh pemerintah bagi peserta PBI sementara non PBI membayar iuran setiap bulan (Abd Rijali Lapodi, 2023).

Menurut Latupono bahwa di Indonesia rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan baru mencapai 42.8%. Angka ini masih sangat jauh dari target yang ditetapkan Peraturan

Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 14 Tahun 2017 yaitu 88,31% (sangat baik). Merujuk beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di berbagai wilayah di Indonesia juga menunjukkan hasil yang serupa (Sulaiman et al., 2019). Menurut Fuzna kepuasan pasien di unit RS Permata Medika Semarang hanya mencapai 51.51%. Hasil penelitian Sari menunjukkan adanya selisih sebesar 39.51% antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum, dimana kepuasan pasien JKN lebih rendah dibanding kepuasan pasien umum (non JKN). Penelitian Mentari menunjukkan hasil bahwa ada sebanyak 15.3% peserta JKN yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di RSUD Sumedang (Keleng & Aulia, n.d.). Di RSUD Sumedang sebagai salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di wilayah provinsi Jawa Barat kepuasan pasien baru mencapai 83.79% pada tahun 2019.

Hal ini tentu layak mendapat perhatian dari berbagai pihak terkait, mengingat pemerintah memiliki target Universal Health Coverage untuk program JKN yang artinya seluruh masyarakat Indonesia harus terdaftar sebagai peserta JKN. Namun hal ini tentu harus didukung oleh kualitas pelayanan yang optimal agar kepuasan pasien bisa terpenuhi. Peserta JKN tentu dituntut untuk rutin membayar iuran

setiap bulannya, maka ketika ia memerlukan pelayanan rumah sakit seharusnya dapat dilayani dengan optimal.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan correlational karena mencoba menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Penelitian dilakukan pada April-Juni 2021 di RSUD Sumedang. populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata per bulan jumlah pasien JKN yang mendapat pelayanan di RSUD Sumedang yaitu sejumlah 10.154 orang. Populasi ini diambil dari 3 instalasi yaitu rawat inap, rawat jalan dan IGD RSUD Sumedang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu dilakukan dengan mewawancarai responden yang kebetulan ada atau tersedia dan sesuai dengan konteks penelitian, dengan jumlah sample sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien atas kualitas pelayanan di RSUD Sumedang, sementara variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui survey langsung kepada pasien yang menjadi responden. Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik range spearman.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi dan Kepuasan Pasien JKN di RSUD Sumedang

No	Variabel	Kategori	F	%
1	Persepsi	Tidak baik	6	6
		Kurang baik	30	30
		Baik	62	62
		Sangat Baik	2	2
		Total	100	100
2	Kepuasan	Tidak puas	4	4
		Kurang Puas	23	23
		Puas	67	67
		Sangat Puas	6	6
		Total	100	100

Sumber : Data Primer

Dari table diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien JKN memiliki persepsi "baik" terhadap pelayanan di RSUD

Sumedang dan juga ebagian besar pasien JKN menyatakan "puas" terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Tabel 2. Hubungan antara Persepsi dengan Kepuasan Pasien JKN di RSUD Sumedang

No	Variabel Bebas	Kategori	Variabel Terikat				Total F (%)	p-value	r
			Kepuasan						
			Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas			
			F (%)	F (%)	F (%)	F (%)			
1	Persepsi	Tidak baik	4	2	0	0	6	0.000	0.787
		Kurang baik	0	20	9	1	30		
		Baik	0	1	58	3	62		
		Sangat baik	0	0	0	2	2		
		Total	4	23	67	6	100		

Sumber : Data Primer

Tabel diatas menjelaskan hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Dari hasil uji statistik dapat diketahui bahwa

terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan di RSUD Sumedang. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihadi dan Elviana, yang melakukan penelitian di RSUD Cibabat-Cimahy, dimana hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari persepsi terhadap kepuasan pasien (Yanuarti et al., 2021). Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sari, yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung (Ranti, 2019).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden yang memiliki persepsi "kurang baik" pada umumnya juga "kurang puas" terhadap kualitas pelayanan di RSUD Sumedang, begitu pula responden yang memiliki persepsi "baik" cenderung "puas" terhadap kualitas pelayanan di RSUD Sumedang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi yang menyatakan bahwa kepuasan seseorang dipengaruhi oleh berbagai hal yang salah satunya adalah persepsinya terhadap kualitas jasa pelayanan. Lupiyoadi juga mengemukakan bahwa pasien atau responden akan merasa puas bila hasil

persepsi atau hasil evaluasi mereka terhadap jasa yang digunakannya berkualitas baik. Hal tersebut tercermin pula dalam penelitian yang penulis lakukan. Dalam hal pelayanan di rumah sakit, aspek klinis yaitu komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis adalah jasa prioritas yang dijual (Abd Rijali Lapodi, 2023).

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Sehubungan dengan rumah sakit, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari beberapa faktor yang spesifik, seperti sikap dan kompetensi petugas. Prioritas peningkatan kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan yaitu melalui pelayanan yang adil, ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan non medis (Radito, 2014).

Kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan juga dipengaruhi ada tidaknya biaya tambahan atau waktu yang harus dibuang untuk memperoleh jasa pelayanan kesehatan. Jika pasien tidak membutuhkan biaya dan waktu tambahan dalam memperoleh jasa pelayanan, maka

pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Kayame, 2023). Biaya dapat dilihat dari kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, perbandingan dengan rumah sakit lain dan sebagainya. Dalam penelitian ini, dimana respondennya merupakan peserta JKN, namun faktanya beberapa responden menyatakan bahwa terkadang mereka mengeluarkan biaya tambahan untuk membeli obat yang tidak terpenuhi atau tidak tersedia di rumah sakit, hal ini tentunya mempengaruhi persepsi dan kepuasan responden terhadap pelayanan di RSUD Sumedang .

Kesimpulan

Sebagian besar pasien JKN memiliki persepsi “baik” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Sebagian besar pasien JKN menyatakan “puas” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Saran

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Sumedang terutama terhadap pasien JKN sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sumedang dapat terus meningkat.

Daftar Pustaka

- Abd Rijali Lapodi, S. K. (2023). *Buku Ajar Manajemen Strategik Rumah Sakit*. Uwais inspirasi Indonesia.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Enjang, N. M. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Kecamatan Bangkinang*. Ilmu Pemerintahan.
- Handiwidjojo, W. (2015). Sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi Dan Sains*, 2(2).
- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran

Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48.

Kayame, E. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023*. UNIVERSITAS JAMBI.

Keleng, A., & Aulia, F. (n.d.). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rs Grandmed Lubuk Pakam (Comparison Of General Patient Satisfaction Level With Bpjs Patients In Main Installation Services Grand Lubuk*.

Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31.

Muliarini, P., & Wiryani, F. (2021). Person-Centered Maternity Care sebagai Pelayanan yang Bermutu dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Pandecta Research Law Journal*, 16(1), 68–79.

Nugraha, N. M., Anwar, A., Priadana, M. S., & Firdaus, O. M. (2017). Analisis pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada komunikasi pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 3(1), 14–19.

Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.

Ranti, B. P. D. (2019). *Valuasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis (Studi Kasus Di Rsud Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung)*.

Shafirattunnisa, K. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*

- dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Brimedika Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Sinulingga, N. A. B., Sihotang, H. T., & Kom, M. (2023). *Perilaku Konsumen: Strategi Dan Teori*. Iocs Publisher.
- Siyen, S., Hadi, A. J., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267–274.
- Sulaiman, F., Latupono, F., Rohman, H., & Mardiyoko, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(1), 40–48.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59.