

## **PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TENTANG MUTU PELAYANAN ANTAR KELAS DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) SITTI KHADIJAH 1 MUHAMMADIYAH CABANG MAKASSAR**

**Besse Sitti Hajar<sup>1\*</sup>, Rezkiawati Anma<sup>2</sup>, Zakiyah Ramdlani Hamzah<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIK Stella Maris Makassar

<sup>\*</sup>Email korespondensi: bessestihajar88@gmail.com

### **Abstract: Comparison of JKN Patient Satisfaction About The Quality of Inter-Class Service at RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah, Makassar Branch.**

*Patient satisfaction is the most important thing in the provision of health services. The aim is to see the comparison of JKN patient satisfaction about the quality of inter-class service at RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah, Makassar Branch. The method used is quantitative research with descriptive design. The respondents were patients in the inpatient installation of RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah, Makassar Branch. The proportional stratified random sampling technique was used in sampling with a total of 108 respondents. The data collection tool was a patient satisfaction questionnaire adopted from the Sower, V Duffyn questionnaire The dimensions of service quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale in 2001. The study was analyzed using descriptive analysis with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The results showed that the Appropriateness dimension had the lowest level of patient satisfaction in class 2 with 31 (86.1%). The Continue of Care dimension had the lowest level of patient satisfaction in class 3 with 33 (91.7%) respondents. The Safety dimension had the lowest level of patient satisfaction in class 1 with 33 (91.7%) respondents. The Timeless dimension has the lowest level of patient satisfaction in class 3, with 35 (97.2%) respondents and the Availability, Effectiveness, Respect and Caring dimensions are classified as satisfied with 36 (100.0%). In conclusion, patient satisfaction with service quality is lowest in the Appropriateness dimension in class 2, with 31 (86.1%) respondents.*

**Keywords:** Comparison between classes, Patient satisfaction, Quality of service

### **Abstrak: Perbandingan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tentang Mutu Pelayanan Antar Kelas di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar.**

*Kepuasan pasien merupakan hal terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tujuannya untuk melihat perbandingan kepuasan pasien JKN tentang mutu pelayanan antar kelas di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cab. Makassar. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Respondennya adalah pasien di instalasi rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cab. Makassar. Teknik *proportional stratified random sampling* digunakan dalam pengambilan sampel dengan total 108 responden. Alat pengumpulan data adalah kuesioner kepuasan pasien yang diadopsi dari kuesioner Sower, V Duffyn *The dimensions of service quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale* tahun 2001. Penelitian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan program *Statistical Package for the Sosial Sciences* (SPSS). Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *Appropriateness* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 2 sebanyak 31 (86,1%). Dimensi *continue of Care* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 3 sebanyak 33 (91,7%) responden. Dimensi *Safety* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 1 yaitu sebanyak 33 (91,7%) responden. Dimensi *Timeless* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 3 sebanyak 35 (97,2%) responden dan dimensi *availability*,*

*effectiveness, respect and caring* tergolong puas sebanyak 36 (100,0%). Kesimpulannya kepuasan pasien tentang mutu pelayanan paling rendah pada dimensi *Appropriateness* di kelas 2 yaitu sebanyak 31 (86,1%) responden.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Perbandingan antar kelas

## PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. JKN dibentuk sebagai upaya perlindungan kesehatan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Permenkes, 2014). Rumah sakit sebagai provider (penyedia jasa) pelayanan kesehatan tingkat lanjutan (FKRTL) dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Pasien berhak untuk memilih dalam penggunaan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu yang dapat memuaskannya. Pasien puas ketika apa yang diharapkan dengan apa yang diterima sesuai dengan alur pelayanan kesehatan dirumahsakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Pohan, 2006; Ryandini & Hakim, 2019; Sesrianty et al., 2019).

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari 7 dimensi berdasarkan teori Sower et. al yaitu *appropriateness* (Kelayakan), *continuity of care* (pelayanan berkelanjutan), *safety* (Keamanan), *timeless* (ketepatan waktu), *availability* (ketersediaan kebutuhan dan informasi), *efficiency* (Efisien), *respect and caring* (kepedulian), dan *Effectiveness* (Efektif) (Sower et al., 1998). Mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal yang menjadi perhatian di dalam pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan bersumber dari kualitas layanan yang diterima pasien seperti perawat dan dokter tidak peduli terhadap keluhan pasien bahkan dokter serta perawat yang terkadang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan baik

terhadap petugas kesehatan (Toruan, 2017).

Hasil Penelitian Pertiwi, A (2017) menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan kepuasan pasien JKN dan Pasien Umum terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Negara. Akan tetapi hasil penelitian Supandri et al, (2019) sebaliknya menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan pasien JKN pasien umum di Unit Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Medan (Pertiwi, 2017; Supandri et al., 2019). Berdasarkan hasil rekapan data ketidakpuasan pasien RSIA sitti Khadijah 1 Muhammadiyah cabang makassar tahun 2019 untuk variabel sarana dan prasarana pada bulan maret masih 0%, pada bulan april meningkat menjadi 0,40 % dan pada bulan mei semakin meningkat hingga 2,68%. Untuk variabel petugas dokter pada bulan maret 0%, pada bulan april sebanyak 0,12 % dan pada bulan mei meningkat menjadi 0,16 %. Untuk variabel petugas perawat pada bulan maret 0%, pada bulan april meningkat menjadi 0,47 %, dan pada bulan mei juga semakin meningkat hingga 1,23%. Untuk variabel gizi pada bulan maret dan april masih 0%, tetapi pada bulan mei mengalami peningkatan hingga 1,85%. Hal ini menunjukkan, bahwa ketidakpuasan pasien di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar mengalami peningkatan ketidakpuasan 3 bulan terakhir baik berdasarkan variable sarana dan prasarana, petugas dokter dan perawat serta gizi.

Berdasarkan jumlah kunjungan peserta JKN di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) sitti Khadijah 1 Cab. Makassar sejak 3 tahun pelaksanaannya dari tahun 2017 hingga ke 2018 mengalami peningkatan hingga 23,55%, pada tahun 2018 hingga tahun 2019 mengalami peningkatan hingga 9,23%., Jumlah peserta JKN di RSIA sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cab. Makassar semakin meningkat,

sementara pertumbuhan rumah sakit tak bisa mengimbangi. Jika hal ini terjadi setiap tahunnya maka akan berimplikasi terhadap kepuasan pasien terhadap perilaku provider. Berdasarkan gambaran masalah tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN tentang mutu pelayanan kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 di rawat inap Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cab.Makassar.

### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sitti Khadijah I Muhammadiyah Cabang Makassar pada bulan Januari - Februari 2020. Populasi yang diteliti terdiri dari pasien di instalasi rawat inap dengan jumlah 5485 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportional stratified random sampling* (pengambilan sampel secara acak

berlapis) yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi sampel pada penelitian ini adalah pasiennya merupakan ibu partus atau ibu yang sedang menjalani perawatan inap, pasien JKN, serta pasien yang bersedia mengisi kuesioner secara sukarela tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Kriteria eksklusi pada sampel penelitian ini adalah pasien umum/Asuransi swasta, pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner. Sehingga berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden.

Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan responden menggunakan instrumen penelitian yakni kuesioner. Analisis data penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan metode statistik deskriptif kuantitatif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi.

### HASIL

**Tabel 1. Kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan RS**

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%
1	<i>Appropriateness</i> (Kelayakan Rumah Sakit)	98	90,7	10	9,3
2	<i>Safety</i> (Keamanan)	102	94,4	6	5,6
3	<i>Countinue of Care</i> (Pelayanan Berkelanjutan)	105	97,2	3	2,8
4	<i>Timeless</i> (Ketepatan Waktu)	102	94,4	6	5,6
5	<i>Availability</i> (Ketersediaan Pelayanan)	108	100	0	0
6	<i>Effecctiveness</i> (Efektif)	108	100	0	0
7	<i>Respect and Caring</i> (Kepedulian)	108	100	0	0
<b>Rata-rata</b>		104	96,67	4	3,32

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien JKN tentang mutu pelayanan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit seperti pada variable

*Appropriateness* (Kelayakan Rumah Sakit) sebanyak 9,3% responden, *Safety* (Keamanan) sebanyak 5,6 % responden, dan *Countinue of Care* (Pelayanan Berkelanjutan) sebanyak 2,8% responden.

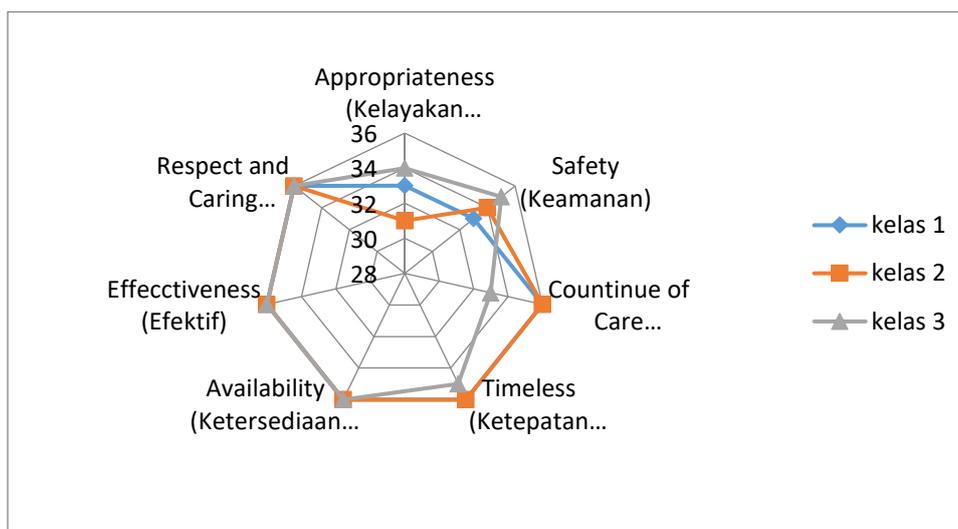
**Tabel 2. Perbandingan Kepuasan Responden Antar Kelas**

No.	Dimensi Mutu Pelayanan	Perbandingan Kepuasan Responden Antar Kelas												Total	
		Kelas 1				Kelas 2				Kelas 3					
		Puas		Tidak Puas		Puas		Tidak Puas		Puas		Tidak Puas		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1	<i>Appropriateness</i> (Kelayakan Rumah Sakit)	33	91,7	3	8,3	31	86,1	5	13,9	34	94,4	2	5,6	108	100
2	<i>Safety</i> (Keamanan)	33	91,7	3	8,3	34	94,4	2	5,6	35	97,2	1	2,5	108	100
3	<i>Countinue of Care</i> (Pelayanan Berkelanjutan)	36	100	0	0	36	100	0	0	33	91,7	3	8,3	108	100
4	<i>Timeless</i> (Ketepatan Waktu)	36	100	0	0	36	100	0	0	35	97,2	1	2,8	108	100
5	<i>Availability</i> (Ketersediaan Pelayanan)	36	100	0	0	36	100	0	0	36	100	0	0	108	100
6	<i>Effecciveness</i> (Efektif)	36	100	0	0	36	100	0	0	36	100	0	0	108	100
7	<i>Respect and Caring</i> (Kepedulian)	36	100	0	0	36	100	0	0	36	100	0	0	108	100
	<b>Rata-Rata</b>	35	97,62	1	2,37	35	97,21	1	2,78	35	97,21	1	2,38	108	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang paling sedikit merasa puas terhadap dimensi *Appropriatenes* (Kelayakan Rumah Sakit) adalah kelompok peserta JKN kelas 2 sebanyak 31 responden (86,1%). Sedangkan responden yang paling sedikit merasa puas terhadap dimensi *safety* (Keamanan) kelompok peserta JKN kelas 1 yaitu sebanyak 33 responden

(91,7%). Dimensi *Countinue of Care* (Pelayanan Berkelanjutan), responden yang paling sedikit merasa puas pada yaitu pada kelompok peserta JKN kelas 3 yaitu 33 responden (91,7%). Secara keseluruhan kepuasan pasien JKN terhadap mutu pelayanan di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar berdasarkan kelas dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



**Grafik 1. Perbandingan Kepuasan Responden Antar Kelas Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit**

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar paling rendah di kelas 2 berdasarkan dimensi *Appropriatenes* (Kelayakan rumah sakit) yaitu sebanyak 31 (86,1%) responden.

## PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar secara keseluruhan sudah mencapai 96,67% (table 2). Jika dibandingkan dengan indikator JKN mengenai kepuasan pasien di FKRTL yaitu 85% maka RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar sudah mencapai indikator kepuasan. Sedangkan berdasarkan Rekapitulasi kepuasan pasien tentang mutu pelayanan menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN paling rendah terdapat pada dimensi *Appropriateness* (kelayakan rumah sakit) yaitu sebanyak 98 (90%) responden (Tabel 2). Selain itu, pada grafik 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien paling rendah terdapat pada dimensi *Appropriateness* di kelas 2 yaitu sebanyak 31 (86,1%) responden.

Dimensi *Appropriateness* (Kelayakan Rumah Sakit) adalah persepsi pasien terhadap layaknya fasilitas dan layanan suatu rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *Appropriateness* di kelas 2, paling banyak pasien merasa tidak puas dengan ruang perawatan RSIA Sitti Khadijah 1 tidak bersih, tempat parkir tidak aman dan tidak luas. Selain itu, fasilitas di ruang perawatan tidak bagus. Hasil observasi lapangan juga ditemukan bahwa bangunan ruangan perawatan di kelas 2 sudah rusak dan lama, fasilitas seperti bangsal sudah usang, kasur dan bantalnya sudah mulai koyak. Berbeda dengan di kelas 3, walaupun terdapat 2 ruangan yang kondisinya sama dengan di kelas 2 tetapi terdapat 1 ruangan perawatan di kelas 3 yang sudah melakukan pembaharuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rengkuan et al., 2015 menunjukkan sebesar 58,3% responden memiliki persepsi baik terhadap bukti fisik di Rumah Sakit Siloam Manado. Layanan

dalam bukti fisik mempengaruhi kepuasan dan keputusan pasien untuk membeli dan menggunakan kembali jasa di RS Siloam Manado. Pasien beranggapan kualitas rumah sakit dilihat dari perlengkapan fisik yang memadai bagi pelayanan sehingga memberikan pelayanan yang maksimal (Rengkuan et al., 2015).

Selain itu, perbedaan tingkat pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan Sayori et al., 2013 bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi perbedaan tingkat kepuasan di setiap kelas. Tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien sebab pengalaman dan pengetahuan akan system pelayanan yang memiliki pendidikan tinggi sangat mempengaruhi penilaian mereka (Tan Sayori et al., 2013).

Dimensi *safety* (keamanan) yaitu persepsi pasien terhadap kemampuan rumah sakit untuk memberikan keamanan pengobatan dan perawatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *safety*, paling rendah di kelas 1 yaitu sebesar 33 (91,7%) responden, karena terdapat responden yang merasa sangat tidak puas karena sarung bantal dan spray di ruang perawatan tidak terlalu bersih, lantai koridor licin. Sedangkan untuk dimensi *Continue of Care* (Pelayanan Berkelanjutan) paling tinggi ketidakpuasan di kelas 3 yaitu pada item pernyataan dokter yang sama setiap kali pemeriksaan yaitu sebesar 17 (54,8%) responden. Untuk dimensi *Timeless* (Ketetapan Waktu), *Availability* (Ketersediaan Pelayanan), *Effectiveness* (Efektif) dan *Respect and Caring* (Kepedulian) berdasarkan hasil penelitian diperoleh pada tabel 2 tergolong puas yaitu sebanyak 108 (100% responden). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudha Utama & Listyorini, 2013 menunjukkan bahwa persepsi pasien baik di kelas 1,2 dan kelas 3 tentang Kepedulian tergolong sangat puas. Penelitian yang juga dilakukan oleh Sukino, 2022 menunjukkan bahwa *Caring* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien

(Sukino, 2022; Yudha Utama & Listyorini, 2013).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN untuk dimensi *Appropriateness* paling rendah di kelas 2 yaitu sebanyak 31 (86,1%). Untuk dimensi *continue of Care* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 3 yaitu sebanyak 33 (91,7%) responden. Dimensi *Safety* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 1 yaitu sebanyak 33 (91,7%) responden. Dimensi *Timeless* tingkat kepuasan pasien paling rendah di kelas 3 yaitu sebanyak 35 (97,2%) responden dan untuk dimensi *availability, effectiveness, respect and caring* tergolong puas yaitu sebanyak 36 (100,0%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan paling rendah pada dimensi *Appropriateness* di kelas 2 yaitu sebanyak 31 (86,1%) responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Permenkes, Pub. L. No. 28 (2014).
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113–121.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.V18i2.4508>
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Buku Kedokteran Egc.
- Rengkuan, S. R., Kandou, G. D., Tilaar, C., & J V L Ratumbuysang Manado, R. S. (2015). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum Tentang Bauran Pemasaran Jasa Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs Advent Manado*.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Asoka Rsud Dr. R. Koesma Tuban. *Arteri : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93.  
<https://doi.org/10.37148/Arteri.V1i1.7>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 116–126.
- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., & Koders, G. (1998). *The Dimensions Of Service Quality For Hospitals: Development And Use Of The Kqcah Scale*.
- Sukino. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi*.
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 48–60.
- Tan Sayori, F., Maidin, A., Sudirman, I., Manajemen Pelayanan Kesehatan, B., Kesehatan Masyarakat, F., Hasanuddin, U., Epidemiologi, B., Alamat Korespondensi, M., & Tan Sayori Fakultas Kesehatan Masyarakat, F. (2013). *Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013*.
- Toruan, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. 6–38.
- Yudha Utama, P., & Listyorini, S. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*.