

## KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW*

Nicky Anelia<sup>1</sup>, Robiana Modjo<sup>2</sup>

Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehatan, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: nicky.anelia@alumni.ui.ac.id<sup>1</sup>, bian@ui.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*One of the indicators affecting the quality of health services in the era of National Health Insurance (JKN) is patient satisfaction with health services obtained as JKN participants. Every JKN patient has the right to receive optimal, fast, and equal health services. It is important for the hospital to maintain the quality of service. This study aims to determine the satisfaction of JKN patients with the quality of service at the hospital. This article was a literature review used PRISMA guidelines. Data was obtained from electronic database of Google Scholar and Garuda Ristekbrin. The keywords that been used was JKN patient satisfaction at the hospital to find relevant articles. The search found 3,856 articles. Articles that did not fulfil the inclusion criteria must be excluded. Totally, 6 articles contained JKN patient satisfaction with hospital services had been chosen to be analyzed in this study. These articles showed that the satisfaction of JKN patients in hospitals is influenced by the dimensions of the quality of health services. The factors that influence JKN patient satisfaction in hospitals are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To increase patient satisfaction, hospitals must to improve quality of the hospital service.*

**Keywords** : JKN patient satisfaction, National Health Insurance, service quality, hospital

### ABSTRAK

Salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh sebagai peserta JKN. Setiap pasien JKN berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal, cepat dan setara. Penting bagi rumah sakit untuk menjaga mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Artikel ini menggunakan metode *literature review* dengan menggunakan pedoman PRISMA. Data diperoleh dari *database* elektronik *Google Scholar* dan Garuda Ristekbrin. Kata kunci yang digunakan adalah kepuasan pasien JKN di rumah sakit untuk menemukan artikel yang relevan. Hasil pencarian menemukan 3.856 artikel. Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan. Sebanyak 6 artikel yang memuat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di rumah sakit telah dipilih untuk dianalisis dalam penelitian ini. Artikel-artikel tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN di rumah sakit dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan kesehatan. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN di rumah sakit adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka rumah sakit perlu terus melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas rumah sakit.

**Kata Kunci** : Kepuasan pasien, JKN, mutu pelayanan, rumah sakit

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak setiap warga negara Indonesia yang diamanatkan

dalam Undang-Undang Dasar RI 1945 pasal 28 H ayat (1), dimana disebutkan bahwa setiap orang hidup sejahtera lahir

dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Amanah UUD 1945 tersebut kemudian direspon oleh pemerintah dengan berupaya meningkatkan kesehatan warga Indonesia melalui UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang didalamnya mencakup jaminan pemeliharaan kesehatan.

Sistem Jaminan Sosial Nasional memiliki program yang berfokus meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhitung tanggal 1 Januari 2014. Dengan adanya program JKN ini diharapkan seluruh masyarakat Indonesia menjadi peserta dan memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dengan cara meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2014)

Aspek pelayanan kesehatan merupakan aspek yang harus diperhatikan karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kunci dari keberhasilan pelaksanaan program JKN selain aspek regulasi, kepesertaan, manfaat, finansial dan kelembagaan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN mencakup seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), khususnya rumah sakit baik pemerintah maupun rumah sakit swasta. Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang paripurna, yaitu tidak hanya pelayanan kuratif dan rehabilitatif tetapi juga pelayanan promotif dan preventif (Agustina dkk., 2019).

Berdasarkan laporan pengelolaan program Tahun 2021 dan Laporan Keuangan Tahun 2021 oleh BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah pemanfaatan layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut adalah sebanyak 72,8 juta kunjungan rawat jalan dan 8,2 juta kunjungan rawat inap (BPJS Kesehatan, 2022). Ratminto (2008) menyebutkan bahwa kepuasan penerima pelayanan merupakan ukuran keberhasilan suatu penyelenggara pelayanan kesehatan. kepuasan akan dapat tercapai apabila penerima layanan kesehatan telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan yang diharapkan (Mahadewi dkk., 2019).

Dalam pelaksanaan program JKN, salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Kepuasan adalah kesenangan atau perasaan dari seseorang yang didapatkan dari hasil perbandingan antara kesenangan aktivitas dan suatu produk dengan harapan. Kepuasan pelanggan ini didasarkan pada pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus didasarkan pada preferensi, harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian penyelenggara pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan harus dilakukan secara efektif dan efisien (Lestarinigrum & Bachtiar, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

## METODE

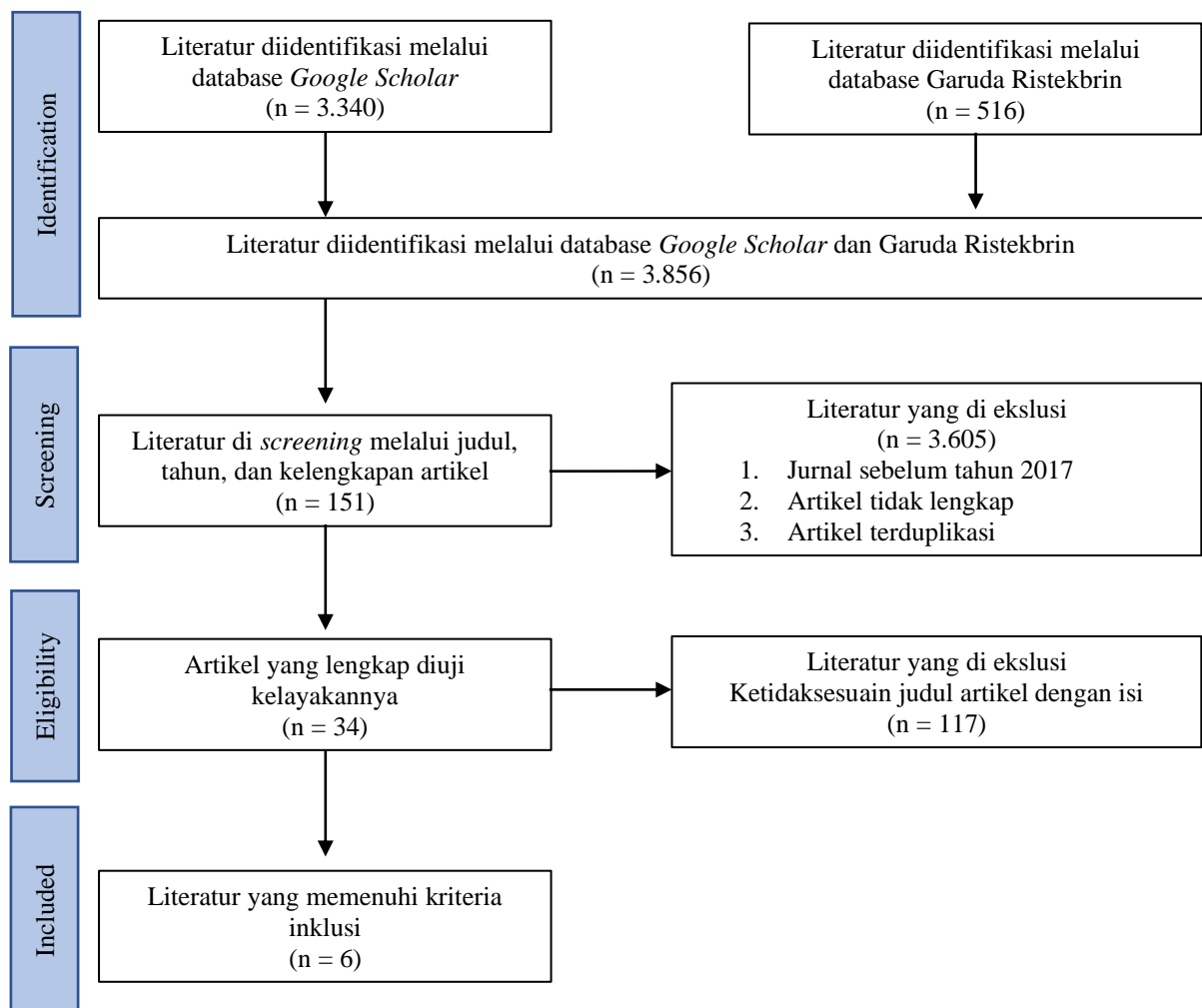
Penelitian ini menggunakan metode *literature review*, yaitu pencarian literatur menggunakan strategi pencarian artikel baik nasional maupun internasional

dengan langkah-langkah berurutan dalam menemukan, mengumpulkan, mengetahui, memahami, menganalisis, mensintesis, dan mengevaluasi referensi yang tepat untuk menjadi landasan topik yang ditulis. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan mengumpulkan bukti literatur. Pertanyaan penelitian berkaitan dengan topik yang dipilih adalah pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit.

Pertanyaan penelitian didefinisikan untuk menjaga tinjauan literatur terfokus dan dirancang menggunakan kriteria *Population, Intervention, Comparison, Outcome* (PICO).

**Tabel 1. Kriteria PICO**

<i>Population</i> (P)	Pasien JKN di Rumah Sakit
<i>Intervention</i> (I)	Kepuasan terhadap Pelayanan Rumah Sakit
<i>Comparison</i> (C)	n/a
<i>Outcome</i> (O)	Dimensi Kualitas Layanan



**Gambar 1. Bagan PRISMA**

Pemilihan literatur dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah *literature review* yang terdiri dari identifikasi, seleksi kelayakan, dan pemilihan tulisan/artikel. Basis data yang digunakan dalam pencarian artikel adalah *Google Scholar* dan Garuda Ristekbrin dengan

“kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit” sebagai kata kunci. Akses menggunakan *open access library* dengan metode dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama adalah observasi, dimana dilakukan pengumpulan data melalui

observasi ke sumber *database* di internet. Hasil artikel kemudian disaring dan dipilih berdasarkan judul dan abstrak. Hasil identifikasi metode pencarian dengan *Google Scholar* and Garuda Ristekbrin menghasilkan 3.856 data hasil pencarian. Setelah melalui penyaringan, 6 artikel dikumpulkan dan ditinjau secara mandiri. Untuk mempermudah pencarian, maka digunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

**Tabel 2. Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi**

Kriteria Inklusi	1. Artikel atau jurnal bisa diakses secara online dan terakreditasi
	2. Publikasi artikel rentang tahun 2017 – 2022
	3. Merupakan artikel lengkap
Kriteria Eksklusi	1. Artikel yang ditampilkan

Eksklusi	tidak dapat diakses <i>full text</i>
	2. Dipublikasikan sebelum tahun 2017
	3. Artikel tidak relevan dengan judul dan abstrak

Tahapan selanjutnya adalah tinjauan literatur. Pada tahap ini peneliti meninjau data terkait metode *literature review* dalam jurnal yang diperoleh dari basis data. Artikel yang telah dipilih kemudian ditelaah lebih lanjut untuk mendapatkan referensi yang akurat dan komprehensif mengenai kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di rumah sakit. Dan terakhir dilakukan dokumentasi, dimana pada tahap ini dilakukan penginputan data ke dalam *software Mendeley*.

**HASIL**

**Tabel 3. Hasil Telaah Artikel**

Peneliti	Judul	Lokasi	Hasil
(Datuan dkk., 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar	RSUD Haji Makassar	Keterjangkauan akses, ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Uji <i>chi-square</i> yang dihasilkan menunjukkan bahwa keterjangkauan/akses ( $p=0,039$ ), ketepatan waktu ( $p=0,048$ ) mempengaruhi kepuasan, namun kenyamanan ( $p=0,725$ ) menunjukkan tidak ada pengaruh pada kepuasan pasien BPJS di rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2018. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien berdasarkan pada hasil uji regresi logistik adalah keterjangkauan/akses dengan nilai ( $Exp(B)$ ) sebesar 2.128 kali nilai $p=0,038$ .
(Sondari & Bambang, 2017)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan Peserta Kesehatan Nasional	RSUD Kabupaten Brebes	Pasien JKN merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> , namun kurang puas dengan dimensi <i>tangible</i> dan <i>reliability</i> . Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan dengan nilai rata-rata 91,3 % dimana tingkat kesesuaian dimensi <i>reliability</i> mencapai 88,8%, <i>responsiveness</i> sebesar 92,2%, <i>assurance</i> sebesar 92,7%, <i>emphaty</i> sebesar 93% dan <i>tangible</i> dengan kesesuaian 90,1%.

Peneliti	Judul	Lokasi	Hasil
(Soedargo, 2019)	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RS Melania Bogor	RS Melania Bogor	Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil dari penelitian di RS Melania Bogor ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata total 4,10. Pada dimensi <i>tangible</i> mendapatkan nilai rata-rata 4,10; dimensi <i>reliability</i> dengan nilai rata-rata 4,04; dimensi <i>responsiveness</i> 4,12; dimensi <i>assurance</i> dengan nilai 4,09; dan dimensi empati dengan nilai rata-rata 4,13.
(Halawa dkk., 2020)	Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan	RS Bhayangkara Tingkat II Medan	Ada hubungan antara dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> dengan kepuasan pasien. Dimensi <i>reliability</i> yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan pada hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa variabel <i>reliability</i> adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan dengan hasil uji (Exp (B)= 101.776).
(Wildani dkk., 2020)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara	RSU Muhammadiyah Sumatera Utara	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN adalah <i>tangibility</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Hasil uji analisis menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah <i>tangibility</i> (p=0,016), <i>reliability</i> (p=0,021), <i>responsiveness</i> (p=0,001), <i>assurance</i> (p = 0,001), dan <i>emphaty</i> (p = 0,001).
(Burhan, 2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital	Semen Padang Hospital	Dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh adalah <i>responsiveness</i> (Thitung = 18,75 > Ttabel = 2,57) dan dimensi <i>emphaty</i> menjadi dimensi yang terendah (Thitung = 9,36 > Ttabel = 2,57) pada variabel kualitas jasa untuk peserta JKN pada poliklinik SPH.

## PEMBAHASAN

Lovelock dan Wright (2007) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan jasa tertentu. Tingkat kepuasan akan dipengaruhi oleh adanya perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan pasien (Soedargo, 2019). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus didasarkan pada preferensi, harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Berdasarkan telaah dari 6 artikel yang diperoleh, didapatkan bahwa kepuasan pasien JKN di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian Datuan, dkk (2018) menyebutkan bahwa keterjangkauan dan akses ke rumah sakit menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN di RSUD Haji Makassar. Uji regresi logistik berganda yang dilakukan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Haji Makassar menunjukkan bahwa akses terhadap rumah sakit seharusnya tidak menghalangi pasien untuk mendapatkan layanan yang memadai, lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau dengan menggunakan transportasi publik menjadi nilai positif untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Burhan (2018) di Semen Padang Hospital (SPH) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien JKN di SPH, dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di SPH dimana hasil uji Thitung = 18,75 > Ttabel = 2,57, dan dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang

terendah dengan hasil uji Thitung = 9,36 > Ttabel = 2,57. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa daya tanggap petugas di SPH sudah baik dimana petugas sudah memberikan pelayanan yang tanggap dan prima kepada pasien JKN. Sedangkan pada dimensi *emphaty*, masih menunjukkan kepuasan yang masih rendah dibandingkan dimensi yang lain, dimana pasien masih merasa kurangnya rasa empati petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, sangat perlu bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan rasa empati pada diri petugas SPH.

Halawa, dkk (2020) menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN di RS Bhayangkara Tingkat II Medan adalah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Untuk hasil variabel *tangible* di RS Bhayangkara Tingkat II Medan menunjukkan bahwa 65% pasien memiliki kecenderungan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya 35% merasa tidak puas. Pasien yang cenderung tidak puas ini mayoritas menjawab bahwa ruang tunggu pelayanan kurang luas dan nyaman, ruang perawatan kurang bersih dan tenang. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kebersihan, ketenangan serta kondisi ruang tunggu untuk pasien. Dari dimensi *reliability*, 46% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama yang berkaitan dengan kedatangan dokter yang tidak sesuai jadwal, kurangnya penjelasan oleh tenaga kesehatan serta kurangnya waktu yang diberikan kepada pasien untuk berkonsultasi lebih lanjut mengenai kondisi pasien. Begitupun dengan dimensi *responsiveness*, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan rumah sakit dalam memberikan penjelasan serta lamanya waktu tunggu mulai dari pendaftaran hingga dengan pasien dilayani. Selain itu, pada dimensi *assurance* dan *emphathy* juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien

JKN di RS Bhayangkara Tingkat II Medan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, tidak arogan, serta kemampuan untuk memahami perasaan pasien akan cenderung meningkatkan kepuasan pasien. Wildani, dkk (2022) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Surakarta dari dimensi *tangible* menunjukkan bahwa 69,3 % pasien JKN sudah merasa puas namun masih ada sebanyak 30,7% pasien JKN yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Wildani dkk., 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dipengaruhi oleh adanya bukti fisik yang dianggap sudah baik, seperti akses rumah sakit yang mudah ditemukan. Sedangkan ketidakpuasan dipengaruhi karna kondisi rumah sakit yang sedang dalam pembangunan, sehingga mengakibatkan kebisingan dan adanya tumpukan material pembangunan di sekitar rumah sakit. Hasil uji statistik terhadap dimensi *reliability* dan *emphaty* menunjukkan bahwa pasien JKN sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pada dimensi *responsiveness*, 52% pasien merasa pelayanan yang diberikan belum cukup baik sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pada sisi pasien. Adapun penyebab ketidakpuasan ini adalah dikarenakan bahwa pasien merasa bahwa dokter dalam menjelaskan penyakitnya tidak memuaskan dan sulit dipahami.

Penelitian yang dilakukan Sondari dan Bambang (2017) di RSUD Kabupaten Brebes menyebutkan bahwa pada dimensi *tangible* diketahui bahwa rata-rata tingkat kesesuaiannya adalah 90,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien JKN masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidapuasan pasien JKN ini dipengaruhi oleh faktor atribut pelayanan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta kelengkapan, kesiapan dan

kebersihan alat kesehatan (Sondari & Bambang, 2017). Pada dimensi *responsiveness* juga masih ada ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien, yaitu petugas kesehatan dirasakan kurang tanggap dalam melayani kebutuhan pasien. Ketidakpuasan juga masih dirasakan oleh pasien pada dimensi kehandalan, dimana pasien merasa petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan, prosedur administrasi yang lama dan waktu tunggu yang juga cukup lama. Berbeda dengan 3 dimensi sebelumnya, pasien JKN di RSUD Kabupaten Brebes sudah merasa puas dengan pelayanan yang terkait dengan dimensi *assurance* dan *emphaty*. Pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, tidak ada ketakutan dari pasien terhadap layanan yang diberikan dan adanya rasa percaya pasien terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dalam mendiagnosis, serta adanya pelayanan yang setara untuk semua pasien tanpa melihat status sosial.

Soedargo (2019) menyebutkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan di RS Melania Bogor menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN di RS Melania sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Rata-rata kepuasan pasien JKN di RS Melania berdasarkan dimensi mutu pelayanan sudah dikatakan baik. Namun, masih ada beberapa item pada dimensi mutu pelayanan yang dirasakan masih kurang baik oleh pasien JKN. Pada dimensi *tangible*, pasien JKN masih merasa kurang puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang rawat; pada dimensi *reliability* atau kehandalan, proses pendaftaran masih menjadi faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien dikarenakan jumlah pasien yang banyak mengakibatkan proses pendaftaran menjadi lama, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian pihak manajemen rumah sakit untuk segera memperbaiki. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi masih dirasa kurang baik oleh responden, sehingga hal ini mempengaruhi

adanya ketidakpuasan pasien pada dimensi *responsiveness*.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada peserta JKN dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Faktor-faktor tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, namun rumah sakit perlu terus melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas rumah sakit, diantaranya meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, pelayanan administrasi yang cepat, meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, santu dan tanggap, meningkatkan rasa empati dalam diri petugas kesehatan, serta memberikan kenyamanan kepada pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT., keluarga, pembimbing dan pengajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, teman-teman Mutan XXI dan pihak lainnya yang telah turut serta memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., Susiloretni, K. A., Soewondo, P., Ahmad, S. A., Kurniawan, M., Hidayat, B., Pardede,

D., Mundiharno, ... Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102.

[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)

BPJS Kesehatan. (2022). *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2021 dan Laporan Keuangan Tahun 2021 (Audit)*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/622d7128b10e0ea7d2bafbc63856503a.pdf>

Burhan, I. R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(3), 394. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i3.892>

Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKMM*, 3(1), 291–300.

Fery Sumadi, A., Mardiyoko, I., & Yudo Pratama, Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review The Differences in the Satisfaction Level of JKN Patients and General Patients toward the Quality of Health Services in the Inpatient Unit: A Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 86–97.

Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52–61.

<https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1456>

Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik



- Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Indonesia (2014)
- Lestarinigrum, S., & Bachtiar, A. (2019). Patient Satisfaction on National Health Insurance (Jkn) Services. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Health, 4*, 873–880.
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., & Kuswanti, S. (2019). Kepuasan Layanan Pasien Jkn Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan. *Jurnal Bunga Rampai, 16*.
- Nurcahyo, H., Marchaban, & Sumarni. (2015). The Relation Of Outpatient Service Quality On The Era Of The National Health Insurance Towards Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 104–108*.
- Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., & Dwi Wismayanti, K. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter, 1(1)*.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2)*, 12869–12873.
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 7(3)*, 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>
- Sondari, & Bambang. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Reseach And Develoment, 1(1)*, 15–21.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat, 1(2)*, 7–21.
- Wirajaya, M. M. K., Laksmi, P. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2021). The differences of satisfaction between national health insurance and general patients in public hospital, Wangaya Denpasar. *ICST conference, 10–19*.