

## **TINGKAT KEPUASAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL ATAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN FASKES TINGKAT I DI KECAMATAN KOTAGEDE YOGYAKARTA**

**Hari Kurniawan**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mitra Indonesia

Email: hariku.70@gmail.com

### **Abstract**

*In the current JKN era, level 1 health facilities are demanded to be able to compete in providing quality services and satisfying patients. Societies as healthcare services users will be selective in assessing quality healthcare services, fulfilling their perceived and organized needs politely and courteously, timely, responsive, and cure complaints Users. Registration as the beginning of the healthcare service process to the patient, not only the registration, healthcare services quality is also aware because it concerns two aspects, that is the technical aspects of the healthcare provider itself and the aspect of Humanity. Quality of service in the registration of the Level 1 outpatient Facility, district of Kotagede, Yogyakarta can achieve patient satisfaction can be reviewed from the dimensions of servqual: Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, responsiveness. Known the level of satisfaction, performance, expectations of participants of the National Health Insurance for Level 1 outpatient registration healthcare service in Kotagede district, Yogyakarta with its characteristics. The quantitative descriptive uses a sample of 100 respondents, with the convenience sampling technique sampled. Most of the respondents gave a good assessment amounting to 1,103 (61.3%) for the service performance received at outpatient. Most of the respondents hoped to get good service amounting to 1,240 (68.9%) of the outpatient service. Most of the respondents gave a very satisfying assessment to 65 (65%) for the Level 1 outpatient healthcare service facility district of Kotagede, Yogyakarta. The level of satisfaction of JKN participants for Level 1 outpatient healthcare service district of Kotagede, Yogyakarta mostly gave a highly satisfied assessment to 65 (65%) respondents.*

**Keywords:** *satisfaction, healthcare facilities*

### **Abstrak**

Pada era JKN saat ini, fasilitas kesehatan tingkat 1 dituntut untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan akan selektif dalam menilai pelayanan kesehatan yang bermutu, memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan menyembuhkan keluhan penggunanya. Pendaftaran sebagai awal proses pelayanan kesehatan kepada pasien, tidak hanya sebatas melakukan pendaftaran, mutu layanan kesehatan juga diperhatikan karena menyangkut dua aspek, yaitu aspek teknis dari penyedia

layanan kesehatan itu sendiri dan aspek kemanusiaan. Kualitas pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta dapat mencapai kepuasan pasien bisa ditinjau dari dimensi servqual: reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness. Diketuinya tingkat kepuasan, kinerja, harapan peserta Jaminan Kesehatan Nasional atas pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta beserta karakteristiknya. Deskriptif kuantitatif menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel convenience sampling. Sebagian besar responden memberikan penilaian Baik berjumlah 1.103 (61,3%) responden atas kinerja pelayanan yang diterima di rawat jalan. Sebagian besar responden berharap mendapatkan pelayanan Baik berjumlah 1.240 (68,9%) responden atas pelayanan rawat jalan. Sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Puas berjumlah 65 (65 %) responden atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta. Tingkat kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Sangat Puas berjumlah 65 (65 %) responden.

**Kata kunci:** Kepuasan, Fasilitas Kesehatan

## **Pendahuluan**

Dewasa ini asuransi menjadi program penting yang dibuat oleh pemerintah dalam memberikan kepastian proteksi kesehatan, dengan adanya asuransi masyarakat bisa mengantisipasi kejadian-kejadian yang akan dialami dimasa mendatang. Asuransi kesehatan adalah jaminan kepada peserta untuk memperoleh manfaat berupa perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iurannya atau dibayar oleh pemerintah.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah pada hakikatnya memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pujiastuti, 2017). Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan. JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan yang ditunjuk untuk menyelenggarakan JKN.

Menurut Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (2013) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional Peserta BPJS Kesehatan dibedakan menjadi 2 kelompok yaitu: Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan dan Bukan PBI jaminan kesehatan.

Pelayanan JKN menggunakan sistem rujukan dimana pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Sistem rujukan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 001/2012. Sistem rujukan mengatur alur dari

mana dan harus ke mana seseorang yang mempunyai masalah kesehatan tertentu untuk memeriksakan masalah kesehatannya.

Konsep pelayanan JKN menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis sebagai berikut: (1) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 (Faskes TK I) adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 2 (PPK 2) atau disebut Fasilitas Kesehatan Tingkat 2 (Faskes TK 2) adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialisik dan (3) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 3 (PPK 3) atau disebut Fasilitas Kesehatan Tingkat 3 (Faskes TK 3) adalah rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialisik

Fasilitas kesehatan (Faskes) tingkat 1, pada dasarnya ditentukan oleh peserta BPJS itu sendiri ketika mereka melakukan pendaftaran BPJS. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 71, tahun 2013 yang termasuk PPK 1 (pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama) adalah sebagai berikut: Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Klinik, Rumah sakit kelas D (Rumah sakit yang didirikan di desa tertinggal, perbatasan atau kepulauan) dan Praktik dokter atau dokter gigi

Masyarakat di Kecamatan Kotagede Yogyakarta sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan akan selektif dalam menilai pelayanan kesehatan yang bermutu. Suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan menyembuhkan keluhan penggunaanya (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan dan berhubungan dengan pemasaran layanan kesehatan, karena pasien yang puas akan memberitahukan pelayanan tersebut pada orang lain (Sabarguna, 2005). Eksistensi sebuah institusi penyedia pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien, kinerja staf institusi pelayanan kesehatan akan dinilai oleh para pengguna pelayanannya (Muninjaya, 2011). Penilaian pelayanan kesehatan pertama kali adalah di tempat penerimaan pasien atau pendaftaran pasien.

Pendaftaran sebagai awal proses pelayanan kesehatan kepada pasien, tidak hanya sebatas melakukan pendaftaran, mutu layanan kesehatan juga diperhatikan karena menyangkut dua aspek, yaitu aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Permasalahan yang sering diberitakan di media massa terkait dengan pelayanan kesehatan yang diterima peserta JKN seperti, banyaknya pasien yang harus dilayani di Provider Pertama (Faskes Tingkat 1) menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. Sistem rujukan berjenjang, pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama dan berbelit.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan dengan mewawancarai beberapa orang warga masyarakat Kotagede peserta JKN tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta. Ada beberapa orang mengatakan tidak ada masalah tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 baik, sehingga mereka puas. Beberapa orang yang lain mengatakan masih ada masalah, seperti antrian yang panjang dan waktu tunggu pelayanan yang lama, sehingga mereka mengatakan tidak puas.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional atas pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta ?”

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2014). Penelitian deskriptif menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Azwar, 2014). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan peserta JKN atas pelayanan pendaftaran rawat jalan faskes tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden didasarkan pada sampel penelitian. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi peserta JKN di Kecamatan Kotagede Yogyakarta yang pernah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan faskes tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 (56%) responden. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan sebagian besar berusia antara 36 sampai dengan 45 tahun berjumlah 30 (30%) responden. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan Tamat SMA/Sederajat berjumlah 41 (41%) responden. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden Pegawai swasta berjumlah 30 (30%) responden. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan sebagian besar berpenghasilan < Rp.1.000.000,- berjumlah 75 (75%) responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini layak untuk dapat mewakili populasi. Ditinjau dari karakteristik-karakteristik responden yang paling dominan/terbanyak, menunjukkan hasil yang sebagian besar sama dengan karakteristik-karakteristik yang paling dominan/terbanyak Penduduk Kecamatan Kotagede Yogyakarta, berdasarkan data

konsolidasi dan pembersihan database kependudukan oleh Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, diolah Biro Tata Pemerintahan Setda DIY (2017). Penduduk di Kecamatan Kotagede mayoritas berjenis kelamin perempuan, usia produktif termasuk angkatan kerja, bekerja sebagai karyawan swasta, tingkat pendidikan tamat SMA/SMK/MA.

## **2. Tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional atas pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta**

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.28 Tahun 2014). Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah, serta kelayakan penyelenggaraan program. Semua peserta Jaminan Kesehatan Nasional baik penerima bantuan maupun bukan penerima bantuan pemerintah, mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan dari fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan JKN.

Pengukuran Tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional atas pelayanan pendaftaran rawat jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan Kotagede Yogyakarta ini mengacu pada (Fengzeng et al., 2004) bahwa SERVQUAL (*service Quality*) merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (pelayanan personal).

Penilaian peserta JKN atas kinerja pelayanan yang diterima di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta bahwa dari jawaban responden atas semua dimensi pelayanan yang terdiri dari : *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (pelayanan personal) semua dinilai baik yang terbesar. Akumulasi nilai kinerja pelayanan yang diterima di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta yang paling besar penilaiannya Baik berjumlah 1.103 (61,3%) responden, Cukup Baik berjumlah 393 (22%) responden, Sangat Baik berjumlah 271 (15,1%) reponden, Kurang Baik berjumlah 33 (1,83%) responden dan tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Baik atau berjumlah 0 (0%) responden.

Penilaian harapan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.9, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa penilaian atas harapan pelayanan di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan

Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 1.240 (68,9%) responden, Cukup Baik berjumlah 437 (24%) responden, Sangat Baik berjumlah 123 (6,83%) responden, dan tidak ada yang memberikan penilaian Kurang Baik atau berjumlah 0 (0%) begitu juga tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Baik atau berjumlah 0 (0%) responden.

Ekspektasi konsumen dalam mengkonsumsi suatu jasa, konsumen membayangkan bagaimana idealnya jasa yang akan dia terima. (Kurniawan, 2014) Begitu juga dengan peserta JKN berharap pelayanan rawat jalan di faskes tingkat 1 adalah pelayanan yang ideal. Hal ini terlihat dengan tidak ada jawaban responden yang berharap pelayanan rawat jalan tidak baik dan kurang baik. Pelayanan rawat jalan di faskes tingkat 1 yang dapat diterima responden minimal cukup baik dan yang paling besar berharap pelayanan rawat jalan di faskes tingkat 1 adalah baik.berjumlah 1.240 (68.9%).

Responden saat menerima pelayanan rawat jalan di faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta secara sadar akan merasakan dan melakukan evaluasi dari ekspektasinya, saat mengharapkan bagaimana idealnya pelayanan rawat jalan di faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta yang akan diterima. Hasil evaluasi tersebut adalah kepuasan atau ketidak puasan konsumen (pasien) atas produk jasa yang telah dikonsumsi. Suhartono (2000), mengutip dari Zeithaml, and Bitner (1996), Mengusulkan suatu gap model dimana konsumen merasakan kualitas pelayanan dalam suatu gap antara harapan dan kenyataan.

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS) :

- a. Kala  $ES > PS$ , mutu pelayanan diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.
- b. Kala  $ES = PS$ , mutu pelayanan diterima adalah memuaskan.
- c. Kala  $ES < PS$ , mutu pelayanan diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada mutu ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.10, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Sangat Puas berjumlah 65 (65 %) responden, puas berjumlah 16 (16%) responden dan Tidak Puas berjumlah 19 (19 %) responden.

Hasil penilaian responden peserta JKN atas tingkat kepuasan pelayanan di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Sangat Puas berjumlah 65 (65 %) responden. Hal ini berarti  $ES < PS$ , dimana mutu pelayanan diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada mutu ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Responden yang menyatakan puas berjumlah 16 (16%)., kondisi ini menunjukkan

bahwa  $ES = PS$ , mutu pelayanan diterima adalah memuaskan. Berdasarkan dari kedua hasil penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta dapat memenuhi harapan peserta JKN.

Penilaian responden peserta JKN atas tingkat kepuasan pelayanan di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta masih ada yang tidak puas sebesar 19 (19%) responden. Hal ini berarti  $ES > PS$ , mutu pelayanan diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara  $ES$  dan  $PS$ . Kondisi ini menunjukkan bahwa faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede Yogyakarta masih harus meningkatkan kinerja pelayanan di rawat jalan, supaya dapat memenuhi harapan peserta JKN.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 (56%) responden, berusia antara 36 sampai dengan 45 tahun berjumlah 30 (30%) responden, berpendidikan Tamat SMA/Sederajat berjumlah 41 (41%) responden, bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 30 (30%) responden dan berpenghasilan  $< \text{Rp.1.000.000,-}$  berjumlah 75 (75%) responden.

Penilaian peserta JKN atas kinerja pelayanan yang diterima di rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 1.103 (61,3%) responden, Penilaian harapan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 sebagian besar berharap mendapatkan pelayanan Baik berjumlah 1.240 (68,9%) responden, Tingkat kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan faskes tingkat 1 Kecamatan Kotagede, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Sangat Puas berjumlah 65 (65 %) responden,

## BIBLIOGRAFI

- Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fengzeng, Xu, Ling, Ding, Song, Wang, Zuilan, Yu, Aldemir, C., Gulcan, Y., Frances, H. F., Chen, W. Z., Wang, Y. H., & Li, W. A. (2004). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. *Information Technology Journal*, 12(18), 109–122.
- Kurniawan, H. (2014). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Institusi Pendidikan Tinggi Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta.
- Muninjaya, A. A. Gde. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Pujiastuti, Endang. (2017). Hubungan Antara Kompetensi Profesional Tenaga Medis, Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Dengan Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Waled Kab. Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(4), 34–65.
- Sabarguna, B. (2005). *Analisis Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.