**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN DAN PASIEN UMUM TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT RAWAT INAP: REVIEW**

***The Difference of Satisfaction Level in JKN Patient And General Patient Toward The Quality of Health Service In Inpatient’s Unit: Review***

**Andrias Fery Sumadi**1**, Ibnu Mardiyoko**2, **Yanasta Yudo Pratama**3

1Universitas Ahmad Dahlan

2Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

3Universitas Gadjah mada

(fery.sumadi@gmail.com, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta)

**ABSTRAK**

Banyak penelitian yang menunjukan bahwa kualitas layanan pada berbagai fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh sumber pembiayaan. Hal serupa juga ditemukan di Unit Rawat Inap. Berbagai data menunjukan bahwa ada perbedaan layanan pasien antara pasien umum dan pasien JKN. Hal ini tentunya bertentangan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No.82 Tahun 2018 bahwa peserta JKN berhak mendapatkan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membahas seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap. Metode studi dilakukan dengan pendekatan *Narative review* yang bersumber pada *database* PubMed, Google schollar dan IJPHS. Terdapat 39.970 artikel yang ditemukan dengan kata kunci kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan; *patient satisfaction and quality of health services. Selanjutnya* artikel tersebut diidentifikasi, disaring, hingga diperoleh 5 artikel yang memenuhi kriteria untuk kemudian diulas secara mendalam. Secara garis besar terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap. Perbedaan terletak pada kepuasan pada dimensi kehandalan/tangible, daya tanggap/ responsiveness, jaminan/assurance, peduli/empaty, dan bukti langsung/ reliability. Sebanyak 60% penelitian menunjukan adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien JKN dan pasien umum di Unit Rawat Inap dapat dijadikan evaluasi bagi Pelaksana Layanan Kesehatan sehingga tidak ada lagi perbedaan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan setiap pasien berhak mendapatkan layanan kesehatan yang sama sesuai dengan kebutuhan medisnya.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap, Pasien Umum, Pasien JKN.

***ABSTRACT***

*Background: Many studies show that the quality of services at various health facilities is influenced by the source of financing. The same thing was also found in the Inpatient Unit. Various data show that there are differences in patient care between general patients and JKN patients. This is of course contrary to the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No.82 of 2018 that JKN participants are entitled to health services according to the medical needs required. Therefore, this study aims to discuss how much difference the level of satisfaction of JKN patients and general patients with the quality of service in the Inpatient Unit.*

*Subject and Methodology: The study method was carried out with a Narative review approach sourced from the PubMed, Google Schollar and IJPHS databases. There are 39,970 articles found with the keywords patient satisfaction and quality of health services; patient satisfaction and quality of health services. Then the articles were identified, filtered, so that 5 articles that met the criteria were obtained for in-depth review.*

*Results: Broadly speaking, there are differences in the satisfaction level of JKN patients and general patients with the quality of service in the Inpatient Unit. The difference lies in satisfaction in the dimensions of reliability / tangible, responsiveness / responsiveness, assurance, caring / empathy, and direct evidence / reliability.*

*Conclusion: As many as 60% of studies show that there is a difference in the level of satisfaction between JKN patients and general patients in the Inpatient Unit which can be used as an evaluation for Health Service Providers so that there is no difference in patient satisfaction levels. This is because every patient is unable to get the same health services according to their medical needs.*

*Keywords: Inpatient Service Quality, General Patients, JKN Patients*

**PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting bagi kepuasan pasien pada layanan kesehatan. Berbagai cara dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu cara paling baik adalah mengukur kualitas pelayanan dari kacamata konsumen. kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2005 dalam Afandi et al., 2019). Secara umum ada 5 dimensi yang biasa digunakan dalam studi kepuasan layanan diantara: kehandalan/tangible, daya tanggap/ responsiveness, jaminan/assurance, peduli/empaty, dan bukti langsung/ reliability (Parasuraman et al., 1985).

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dengan kata lain kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu sesuai dengan kebutuhan medisnya (Peraturan Presiden Republik Indonesia No.82 Tahun Presiden RI, 2018). Apabila layanan kesehatan memiliki mutu yang baik maka kepuasan pasien pun akan tercapai. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan (Pratiwi, *et al*., 2014).

 Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak terlepas dari biaya yang dibebankan oleh pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan tersebut. Sumber pembiayaan layanan kesehatan dapat diperoleh dari pemerintah melalui layanan JKN (Pasien JKN) atas pembiayaan mandiri oleh pasien (Pasien Umum).

Penelitian Arlina dan Kurnia (2016) menunjukan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien antara Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Negara. Akan tetapi hasil sebaliknya ditunjukan oleh penelitian Odi et al, (2019) dimana ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien JKN dan kualitas pelayanan pasien umum di Unit Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Medan. Temuan yang berbeda ini menjadi suatu hal yang menarik untuk dipelajari, khususnya pada unit rawat inap. Hal ini di karenakan rawat inap merupakan salah satu fasilitas terpenting dari Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan adanya perbedaan hasil beberapa penelitian tersebut diatas maka penelitian ini bertujuan untuk membahas seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan metode NARATIVE review, pecarian literatur menggunakan strategi, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel. Jurnal dan artikel kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak. Artikel yang dipilih peneliti berdasarkan dengan kriteria yang di inginkan, yaitu kualitas pelayanan pada pasien umum dan JKN terhadap kepuasan rawat inap. Sedangkan jurnal yang tidak sesuai dengan topik penelitian akan dikeluarkan. Jurnal yang telah dipilih di evaluasi menggunakan kriteria inklusi dan ekslusi penelitian, berdasarkan pemilahan kriteria tersebut didapatkan jurnal yang sesuai untuk dilakukan NARATIVE review.

Kriteria inklusi yang digunakan adalah 1) artikel merupakan teks lengkap 2) artikel dipublish pada rentang tahun 2010 hingga 2020 tentang kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan ; 3) artikel membahas perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu layanan kesehatan; 4) artikel memfokuskan perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum di unit rawat inap; 5) artikel adalah artikel ilmiah dari jurnal nasional atau jurnal internasional

Kriteria ekslusi yang digunakan adalah 1) artikel bukan teks lengkap; 2) artikel dipublish sebelum tahun 2010; 3) artikel tidak membahas perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu layanan kesehatan; 4) artikel tidak fokus pada unit rawat inap; 5) skripsi, tesis, atau disertasi

 Hasil pencarian literatur, diperoleh 39.970 artikel pada data google schooler, IJHPS, dan Pubmed. Artikel-artikel tersebut kemudian diidentifikasi dan disaring sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sehingga hanya ada 5 artikel yang dapat di ekstrasi dan kemudian di deksripsikan. Adapun tahapan penelusuran sistematika mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap dapat dilihat pada Gambar 1.

Artikel yang sudah didapat kemudian dilakukan ekstraksi. Ekstraksi artikel berdasarkan penulis artikel, tahun terbit artikel, jumlah sampel yang digunakan, lokasi sampling, parameter kepuasan yang digunakan, dan hasil penelitian yang dilakukan..

**Gambar 1.** Tahapan penelusuran sistematika mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap

**HASIL** (Times New Roman 12 point, Bold, spasi 1,5)

Setelah dilakukan tahapan peneluruan sistmatika berdasarkan faktor inklusi dan ekslusi maka diperoleh 5 artikel yang sesuai dengan kriteria. Kelima artikel ini selanjutnya di ekstrak agar dapat menjawab tujuan penelitian ini. Adapun hasil ekstraksi artikel mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap dapat dilihat pada Tabel 1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Peneliti | Judul | Waktu | Sample | Metode | Parameter | Hasil |
| 1 | (Imelda et al., 2015) | Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam UpayaPeningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan(Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien JKN) | RSUP Adam Malik Medan | 66 Responden | Penelitian kuantitatif denganpendekatan *cross sectional* | *Tangible,Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance* | Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien tidak memiliki perbedaan antara pasien non JKN dengan pasien JKN. |
| 2 | (Ayune et al., 2020) | Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien JKN Dan Pasien Umum Di Unit Rawat Inap Rsud Tuan Rondahaim Pamatang Raya | Rumah Sakit Umum Daerah Tuan Rondahaim | JKN berjumlah 108 orang dan pasien umum berjumlah 30 orang | Penelitiankuantitatif pendekatan rancangan *cross**sectional* | *Technical quality, professionalisma and skills, functional quality* | Kesimpulan yang dapat ditarik yaitu ada perbedaan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, profesionalisme, reputasi, sikap, keandalan, perbaikan layanan dan kepuasan pasien pada pasien JKN dan pasien umum di unit rawat inap RSUD Tuan Rondahaim Pamatang Raya (p=0,000) |
| 3 | (Haerani, Haerati, 2018) | View of Comparison of Types of Inpatient Services for JKN Patients and Non JKN Patients with Patient Satisfaction Level | Waktu : -Lokasi : RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba | 76 Pasien | Penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain observasional analitik dengan menggunakan pendekatan studi komparatif | Kualitas produk atau jasa, harga, emosi, kinerja, pelayanan, fasilitas, suasana, dan komunikasi | Terdapat perbedaan jenis pelayanan rawat inap bagi pasien JKN dan Non JKN dengan tingkat kepuasan pasien di RS H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba |
| 4 | (Sanastya Riska Ts, 2016) | Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna JKN Dan Non JKN Di Rsud I.A.Moeis Samarinda | Waktu : -Lokasi : RSUD I.A.Moeis Samarinda | 88 pasien JKN dan 97 pasien non JKN | Deskriptif kuantitatif | *Tangible,Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance* | Tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pasien pengguna JKN dengan kualitas pelayanan pasien non JKN. |
| 5 | (Odi et al., 2019) | Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien JKN Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019 | Rumah Sakit Muhammadiyah Medan | 260 orang yang terdiri dari 80 pasien umum dan 180 pasien JKN | Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* | *Tangible,Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance* | Ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien JKN dan kualitas pelayanan pasien umum di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Tahun 2019 |

Gambar 1. Deksripsi Gambar

Sumber :

**PEMBAHASAN** (Times New Roman 12 point, Bold, spasi 1,5)

Unit Rawap Inap adalah salah satu instalasi layanan yang banyak dimanfaatkan oleh pasien, baik pasien JKN maupun pasien umum. Pengelola fasilitas pelayanan kesehatan sudah seharunya menerapkan layanan prima tanpa membedakan jenis pembiayaannya. Mutu layanan rawat inap di suatu instansi kesehatan dapat diukur dengan melihat tingkat kepuasannya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya.Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan layanan kesehatan merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas akan suatu layanan yang diberikan (Imelda et al., 2015).

Tabel 1 menggambarkan bahwa 60% dari hasil penelitian menunjukan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. Hal ini terjadi di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Medan (Odi et al., 2019), Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba (Haerani, Haerati, 2018), dan RSUD Tuan Rondahaim Pamatang Raya (Ayune et al., 2020).

Pasien JKN mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan, masalah ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat inap, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana seperti toilet dan tong sampah, serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit. Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat, bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap peserta JKN (Odi et al., 2019). Ketidakpuasan sarana dan prasarana juga ditunjukan pada hasil penelitian Haerani et al (2018) dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 71,10%. Hal ini dikarenakan ruangan rawat inap yang panas. Secara general dapat digambarkan bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum di unit rawat inap terletak pada prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, profesionalisme, reputasi sikap keandalan, dan perbaikan (Ayune et al., 2020).

Hal sebaliknya sebaliknya ditunjukan di Unit Rawat Inap RSUD I.A.Moeis Samarinda (Sanastya Riska Ts, 2016) dan RSUP Adam Malik Medan (Imelda et al., 2015). Banyak hal menunjukan bahwa kedua rumah sakit ini telah menjalankan prosedur layanan rawat inap yang esuai dengan yang dijelaskan pada Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 pasal 5 dan pasal 6. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan tanpa ada perbedaan dan setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.

Sudah menjadi keharusan setiap pengelola fasilitas kesehatan harus memperhatikan mutu layanan yang mencangkup 5 dimensi kepuasan pasien yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Adapun contoh telah diterapkannya jaminan mutu layanan pada rawat dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Bukti *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* di RS RSUD I.A.Moeis Samarinda (Sanastya Riska Ts, 2016)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Dimesi/Parameter Kepuasan** | **Bukti** |
| 1 | Bukti Langsung (Tangibles) | kenyamanan tempat tidur yang digunakan oleh pasien selalu diperhatikan kerapiannya dan kebersihan ruangan yang dijaga kerbersihannya setiap hari walaupun ada beberapa responden menjawab tidak baik serta pemampilan dan kedisiplinan petugas yang diperhatikan setiap hari |
| 2 | Keandalan (reliability) | keandalan petugas cukup baik karena telah mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien |
| 3 | Daya Tanggap (responsiviness) | petugas cukup baik dalam merespon pasien karena telah berusaha semampunya untuk memenuhi keinginan pasien. |
| 4 | Jaminan (assurance) | petugas sudah baik dalam melaksanakan tugasnya yang dilihat dari kepercayaan, kesopanan dan saling menghargai |
| 5 | Empati (empaty)  | empati yang dimiliki petugas sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi terutama para petugas yang masih |

**SIMPULAN**

Sebanyak 60% penelitian menunjukan adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien JKN dan pasien umum di Unit Rawat Inap dapat dijadikan evaluasi bagi Pelaksana Layanan Kesehatan sehingga tidak ada lagi perbedaan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan setiap pasien berhak mendapatkan layanan kesehatan yang sama sesuai dengan kebutuhan medisnya. Perlu peningkatan mutu layanan dan penyeragaman layanan baik untuk pasien JKN maupun pasien umum khususnya di Unit Rawat Inap, sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang yang berlaku.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih kepada Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan dalam proses belajar pembuatan manuskrip ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka ditulis sesuai aturan penulisan *APA*. Semua referensi yang digunakan dalam penulisan di daftar pustaka urut sesuai dengan pemunculan dalam artikel, menurut abjad. Mencantumkan kepustakaan yang dipakai dan relevan. Disarankan sumber rujukan minimal 80% berupa pustaka terbitan terupdate 10 tahun terakhir. Sumber rujukan berupa dari jurnal nasional maupun international terbaru dari artikel yang telah terdaftar dan diakui oleh lembaga pengindex. Sebanyak 15 minimal Sumber rujukan. Rujukan yang digunakan adalah sumber primer atau sekunder berupa artikel penelitian dalam jurnal atau laporan penelitian,. Artikel yang dimuat dalam jurnal Manajemen Kesehatan (JMK) disarankan untuk digunakan sebagai rujukan. Untuk menjaga konsistensi cara pengacuan, pengutipan dan penulisan daftar pustaka kami **wajibkan** untuk menggunakan aplikasi referensi standar seperti **Mendeley** yang telah menjadi *tools* penulisan sitasi artikel ilmiah.

**DAFTAR PUSTAKA**

 Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, *4*(1), 79. https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111

Arlina, D., & Kurnia, R. N. (2016). The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, *5*(1), 36–40. http://ijphs.iaescore.com/index.php/IJPHS/article/view/4760

Ayune, A., Saragih, A., Manalu, E. D., & Ariani, P. (2020). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Tuan Rondahaim Pamatang Raya*. *2*(1), 144–152. ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/download/465/328

Haerani, Haerati, F. M. (2018). *View of Comparison of Types of Inpatient Services for BPJS Patients and Non BPJS Patients with Patient Satisfaction Level*. https://doi.org/https://doi.org/10.37362/jch .v2i1.238

Imelda, Nahrisah, & Ezzah. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan ( Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS )*, *3*(3), 1–43. http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id

Odi, S., Katarel, O., & Veronica, L. R. (2019). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019*. JURNAL ILMIAH SIMANTEK. https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71/70

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50.

Pratiwi, Sjahruddin, K., & Nursanti, A. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan Baru* (Issue OKTOBER). https://media.neliti.com/media/publications/33657-ID-analisis-mutu-pelayanan-rumah-sakit-dan-pengaruhnya-terhadap-kepuasan-pasien-rum.pdf

Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.

Sanastya Riska Ts, D. (2016). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda*. *4*(1), 2420–2430. https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/JURNAL (02-17-16-05-11-13).pdf

|  |  |
| --- | --- |
| **Submission**  |  |
| **Review**  |  |
| **Accepted** |  |
| **Publish** |  |
| **DOI** |  |
| **Sinta Level** |  |