



Literature Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

Maria Ratu Rosari Rambu Nedi Loha^a, Lilla Maria^b, Agnis Sabat Kristiana^c

^aMahasiswa Program Studi S1 Ilmu Keperawatan

^bDosen Ilmu Keperawatan STIKes Maharani Malang

^cDosen Ilmu Keperawatan STIKes Maharani Malang

E-mail : Ryaratu08@gmail.com

ABSTRACT

Competition in health services has a positive impact on improving the quality of services from each hospital, but sometimes there are differences in the quality of services for patients, namely between JKN patients and general patients, so this certainly gives a difference in the patient's perception of the services received. Method: This research is a literature review that is reviewed from journals/articles that were researched before the 2016-2020 publication from several databases, namely Google Scholar, Researchgate, Garuda Portal, the keywords used are patient satisfaction, health and health insurance. Literature Review analysis was synthesized using the narrative method. Based on the results of a literature search through Google Scholar, Researchgate and the Garuda Portal, researchers found 579 journals that matched the keywords. then screened, as many as 396 journals were excluded because they were published in 2015. The feasibility assessment of 183 journals, journals that duplicated or did not meet the inclusion criteria were excluded as many as 156, then abstracts were identified that did not meet the criteria so that 12 journals were obtained. Result: Based on the analysis results from several journals, it can be concluded that most of the results used conclude that there are differences in patient satisfaction using the National Health Insurance (JKN) service with general patients. Conclusion: The hospital is expected to be able to adjust the waiting room to the number of patients so that it does not appear that there is an accumulation of patients in the waiting room, and can implement a more precise queuing system.

Keywords: *Patient satisfaction, health insurance*

ABSTRAK

Latar belakang: Persaingan layanan kesehatan memberikan dampak yang positif bagi peningkatan mutu layanan dari setiap rumah sakit, namun terkadang terjadi perbedaan mutu layanan bagi pasien yaitu antara pasien peserta JKN dan pasien umum, sehingga hal ini tentu memberikan perbedaan persepsi pasien atas layanan yang diterima. Metode: Penelitian ini merupakan studi pustaka (literature review) yang ditinjau dari jurnal/artikel yang diteliti sebelum terbitan tahun 2016-2020 dari beberapa databased yaitu Google Scholar, Researchgate, Portal Garuda kata kunci yang digunakan kepuasan pasien, kesehatan dan asuransi kesehatan. Analisis Literature Review disintesis menggunakan metode naratif.



Berdasarkan hasil pencarian literatur melalui Google Scholar, Researchgate dan Portal Garuda peneliti menemukan 579 jurnal yang sesuai dengan kata kunci. kemudian diskruining, sebanyak 396 jurnal diekskusi karena terbitan tahun 2015. Assessment kelayakan terhadap 183 jurnal, jurnal yang duplikasi atau tidak sesuai dengan kriteria inklusi dilakukan eksklusi sebanyak 156, kemudian abstrak diidentifikasi yang tidak sesuai dengan kriteria sehingga didapatkan 12 jurnal. Hasil: Berdasarkan hasil analisis dari beberapa jurnal, maka dapat disimpulkan sebagian besar hasil yang digunakan menyimpulkan terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pasien umum. Kesimpulan: Rumah sakit diharapkan dapat menyesuaikan ruang tunggu dengan jumlah pasien sehingga tidak terlihat ada penumpukkan pasien diruang tunggu, dan dapat menerapkan sistem antrian yang lebih tepat.

Kata kunci: kepuasan pasien, asuransi kesehatan



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu layanan publik yang dilakukan oleh tenaga medis profesional dan terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017). Untuk itu dalam memberikan layanan kepada masyarakat, maka rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana peralatan yang memadai serta dikelola secara profesional dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Prayitno, 2017).

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Permenkes RI No.28 Tahun 2014). BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program

jaminan kesehatan, dan BPJS Kesehatan merupakan salah satu yang terbesar di dunia, hal ini berdasarkan data Sampai dengan 10 Mei 2019, peserta Program JKN sudah mencapai 221.580.743 jiwa (BPJS, 2019). Data BPJS Kesehatan Jawa Timur hingga 26 Juni 2019 sebanyak 29,4 juta jiwa dari total 40,9 juta jiwa penduduk Jawa Timur (Suara Suarabaya, 2019), dan pada akhir tahun 2019 tercatat 66,88% penduduk di Jawa Timur yang sudah *Universal Health Converagr* (UHC) (Dinkes Jatim 2020). Kota Malang sendiri pada tanggal 1 Mei 2020 telah mencapai UHC yaitu dengan persentase 96,22% (JatimTimes, 2020). Kehadiran program JKN diharapkan untuk mengatasi persoalan kesulitan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan akibat dari tingginya biaya kesehatan (Febriansyah, 2019).

Kepuasan pasien merupakan perbandingan dan keyakinan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kinerja. Untuk itu kepuasan pasien menjadi hal penting bagi penyedia layanan kesehatan atau rumah sakit untuk tetap eksis di tengah persaingan global (Pertiwi, 2016).



Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (izzah dkk, 2014) menyimpulkan bahwa pasien umum puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak (100%) dan pasien JKN puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak (95,8%). Dari hasil mean tersebut ada perbedaan selisih sebesar 22,2. Hasil ini didukung oleh penelitian Firmansyah dkk., (2014), membuktikan pelayanan umum lebih memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 75,36% pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional kurang puas dan sebanyak 64,00% pasien umum juga kurang puas terhadap pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat perbedaan kepuasan yang dirasakan pasien JKN dan umum, dimana pasien umum lebih memiliki kepuasan tinggi atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Widiastuti dkk (2015) dalam penelitian menyimpulkan bahwa sebanyak 69,59% pasien JKN mengatakan puas terhadap mutu layanan FKTP. Angka ini bagi pasien yaitu antara pasien peserta JKN dan pasien umum (Fitriyanah dkk, 2017)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (izzah dkk, 2014) menyimpulkan bahwa pasien umum puas terhadap pelayanan

kesehatan sebanyak (100%) dan pasien JKN puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak (95,8%). Setiawan (2014) menyimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan antara pasien pasien umum dan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo, yang ditunjukkan dengan nilai mean untuk pasien JKN-PBI sebesar 92,61 dan pasien umum dengan mean sebesar 70,41. Dari hasil mean tersebut ada perbedaan selisih sebesar 22,2. Hasil ini didukung oleh penelitian Firmansyah dkk., (2014), membuktikan pelayanan umum lebih memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 75,36% pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional kurang puas dan sebanyak 64,00% pasien umum juga kurang puas terhadap pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat perbedaan kepuasan yang dirasakan pasien JKN dan umum, dimana pasien umum lebih memiliki kepuasan tinggi atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Widiastuti dkk (2015) dalam penelitian menyimpulkan bahwa sebanyak 69,59% pasien JKN mengatakan puas terhadap mutu layanan



FKTP. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan umum terkait pelayanan kesehatan rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi literature (Literatur review) yang pengumpulan data secara sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung tetapi dari data yang diperoleh peneliti terdahulu yang berasal hanya dari jurnal Nasional. Didapatkan 12 jurnal yang digunakan dalam sampel dan pengumpulan data sesuai dengan kata kunci kepuasan pasien, kesehatan, asuransi kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional.

Tabel 1: Kriteria Inklusi dan eksklusi dengan format PICOS

<i>Kriteria</i>	Inklusi	Eksklusi
<i>Population</i>	Jurnal nasional yang berhubungan dengan topik penelitian yakni kepuasan	Jurnal yang tidak berhubungan dengan topik penelitian

	pasien JKN dan Umum terkait pelayanan kesehatan rawat inap	
<i>Intervention</i>	Menjelaskan perbedaan kepuasan pasien	Tidak menjelaskan perbedaan kepuasan pasien
<i>Comparator</i>	Tidak ada	
<i>Outcomes</i>	Perbedaan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum terkait pelayanan kesehatan rawat inap	Tidak terkait dengan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan umum terkait pelayanan kesehatan rawat inap
<i>Study Design and publication</i>	Kuantitatif, survei, deskriptif	Eksperimental

analitik,
causal
comparative
research/
case control
study,
observasional
analitik,
cross
sectional

<i>Tahun terbit</i>	2016-2020	Sebelum tahun 2016
<i>Bahasa</i>	Indonesia	Selain bahasa indonesia

HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Tabel hasil penelitian

1. Penulis, tahun, volume dan nomor

- (Pertiwi, 2016) Vol.18, No.2
- (Fitriyanah dkk, 2017) Vol.9, No.2
- (Romaji, 2018) Vol.3, No.2
- (Darwati, 2018) Vol.1, No.2
- (Supandri dkk, 2019) Vol.3, No.3
- (Bitjoli dkk, 2019) Vol.7, No.1
- (Ariningtyas dkk, 2019) Vol.4, No.1
- (Siagian & Erawati, 2020) Vol 2, No 2
- (Zumria dkk, 2020) Vol.01, No.01
- (Linda dkk, 2020) Vol.01, No.01

- (Puspitasari dkk, 2020) Vol.8, No.1
- (Sofiana dkk, 2020) Vol.1, No.2

3. Judul

- Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kota Surakarta
- Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal
- Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kediri Jawa Timur
- Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur
- Perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019

- Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo
- Perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS
- Perbedaan tingkat kepuasan pasien non JKN dengan JKN terhadap pelayanan Poliklinik Gigi di Faskes Tingkat I
- Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari
- Perbedaan persepsi pengguna jasa BPJS dan non BPJS (umum) tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Timika-Papua
- Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan
- Studi komparasi kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta

4. Metode

- **D:** Survei, Deskriptif, causal comparative research / case control study **S:** *Total sampling* **V:** Keselamatan pasien (X_1), *effective and efficiency* (X_2), berorientasi pada pasien (X_3), kepuasan pasien BPJS dan pasien umum (Y) **I:** Kuesioner. **A:**T-Test dan regresi linier berganda
- **D:** Deskriptif analitik, *Cross Sectional* **S:** *Quota sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap **I:** Kuesioner. **A:***Wilcoxon*
- **D:** Observasional analitik, *Cross Sectional* **S:** *Accidental sampling* **V:** Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan pada peserta BPJS dan non BPJS **I:** Kuesioner. **A:***Wilcoxon*
- **D:** Observasional analitik, *Cross Sectional* **S:** *Quota sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap **I:** Kuesioner. **A:***Mann Whitney U test*
- **D:** Kuantitatif, *Cross Sectional* **S:**

- Purposive sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan umum **I:** Kuesioner. **A:** *Independen T-Test*
- **D:** *Cross sectional* **S:** *Consecutive sampling* **V:** Tingkat kepuasan BPJS dan non BPJS **I:** Kuesioner. **A:** *Chi Square*
 - **D:** Kuantitatif, *Cross Sectional* **S:** *Purposive sampling* **V:** Kepuasan pasien, pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS **I:** Kuesioner. **A:** *Mann Whitney U test*
 - **D:** *Cross sectional* **S:** *Purposive sampling* **V:** Kepuasan pasien non JKN dengan JKN **I:** Kuesioner. **A:** *Univariat dan Bivariat*
 - **D:** Kuantitatif komparatif **S:** *Quota sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS **I:** Kuesioner. **A:** *Chi Square*
 - **D:** Komparatif, *Cross Sectional* **S:** *Purposive sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS **I:** Kuesioner. **A:** *Mann Whitney U test*
 - **D:** Deskriptif analitik **S:** *Quota sampling* **V:** tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy,

dan kepuasan pasien umum pasien BPJS **I:** Kuesioner. **A:** *mc nemar's test*

- **D:** Deskriptif kuantitatif dan analisis komparatif **S:** *Probability sampling* **V:** Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada pelayanan pendaftaran **I:** Kuesioner. **A:** *Mann Whitney U test*

5. Hasil Penelitian

- Berdasarkan uji beda, terlihat bahwa variabel keselamatan pasien untuk kelompok BPJS mempunyai nilai mean sebesar 16,77. Nilai mean efektivitas dan efisiensi pelayanan kelompok BPJS diperoleh sebesar 15,90 lebih rendah dibanding umum yaitu 18,07. Nilai mean pelayanan berorientasi pada pasien BPJS sebesar 16,13 lebih rendah dari nilai mean pasien umum (17,87). Terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dengan umum, hal ini terlihat pada nilai mean kepuasan pasien umum lebih tinggi (20,50) dibanding pasien BPJS (17,19).
- Hasil penelitian menunjukkan nilai mean (SD) untuk kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan

keperawatan sebesar 50,03 (9,756), sedangkan kepuasan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan memiliki nilai mean (SD) 55,32 (10,482). Mean difference (perbedaan rerata (IK95%) sebesar 5,294 sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS lebih tidak puas dibandingkan dengan pasien umum.

- Diketahui hampir seluruh responden kelompok BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 40 responden (80,0%), hampir hampir seluruh responden kelompok Non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden (88,0%) dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan ($p = 0,012 > 0,05$ H_0 ditolak).
- Sebagian besar responden dengan asuransi BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 24 responden (77,4%) dari total 31 responden. Hampir seluruh responden dengan asuransi Non

BPJS termasuk puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 37 responden (94,9%) dari total 39 responden. Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur ($p = 0,548 > 0,05$).

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien BPJS sebesar 1,33 dan rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien umum sebesar 0,82. Hasil uji statistik diketahui bahwa nilai $p = 0,01 < 0,05$ yang berarti ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019.
- Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pada pasien BPJS dengan kategori puas $n=55$ (80,9%) dan pada

pasien non BPJS n=39 (57,4%). Hasil uji menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo.

- Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS sebanyak 24 responden (77,4%) puas dengan layanan kebidanan, sebanyak 37 pasien non-BPJS (94,9%) puas dengan layanan kebidanan dari total 39 responden, dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara BPJS dan nonBPJS
- Hasil Penelitian menunjukkan pasien JKN sebagian besar (42,6%) menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan poliklinik gigi faskes tingkat I di Puskesmas Amplas Kota Medan dengan nilai tertinggi pada aspek Kehandalan (45,1%) sedangkan pasien non JKN sebagian menyatakan tingkat kepuasannya sedang (38,8%) dengan nilai tertinggi ada pada aspek jaminan (40,3%). Hasil analisis dapat disimpulkan ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan

antara pasien non JKN dan JKN poliklinik gigi Faskes Tingkat I di Puskesmas Amplas Kota Medan

- Sebagian besar pengguna Jasa BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada dimensi tangible 18 orang (40,9%), dimensi reliability 20 orang (45,5%), dimensi responsiveness 17 orang (38,6%), dimensi assurances 19 orang (43,2%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%). Sebagian besar non BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas dimensi tangible 19 orang (43,2%), dimensi reliability 21 orang (47,7%), dimensi responsiveness 20 orang (45,5%), dimensi assurances 20 orang (45,5%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%). Hasil analisis terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari
- Hasil penelitian menunjukkan nilai median (minimal-maximal) untuk pengguna jasa BPJS 53 (39-60) dan

non BPJS (umum) 55 (39-60), dan hasil analisis diperoleh nilai $p = 0,276 > 0,05$, sehingga disimpulkan tidak terdapat perbedaan persepsi pengguna jasa BPJS dan non BPJS (umum) tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Timika-Papua

- Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasna pasien pasien umum dengan kategori kurang puas $n=27$ (90%) dan pasien BPJS kurang puas $n=29$ (97%). Ketidakpuasan pasien paling rendah dari standar pelayanan minimal pada aspek tangible perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga pasien umum 20,68% pasien BPJS 20,54% dan apakah anda atau keluarga anda mengetahui setiap jadwal pergantian dinas perawat yang bertanggung jawab terhadap anda pasien umum 20% pasien BPJS 20,27%.
- Berdasarkan nilai rata-rata pada tingkat kepuasan pasien BPJS diperoleh rerata sebesar 79,96 untuk pasien Non BPJS diperoleh rerata sebesar 76,13 sedangkan dengan

selisih keduanya sebesar 3,83.

Disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat, dengan hasil tingkat kepuasan pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 3,83.

6. Database

- Research-gate
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Portal Garuda
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Google Scholar
 - Portal garuda
 - Google Scholar
-



PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian literatur dijumpai beberapa fakta, jika dilihat dari hasil penelitian (Pertwi, 2016) menyimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum, serta adanya pengaruh antara variabel keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian diperoleh nilai rerata pada variabel pelayanan untuk BPJS mempunyai nilai yang lebih rendah dibanding dengan umum. Hal ini memberikan gambaran bahwa pelayanan BPJS kurang efektif dan efisien. Selain itu, dikarenakan adanya rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tidak bisa ke fasilitas kesehatan lain meski samasama bekerja sama dengan BPJS.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Fitriyanah dkk, 2017) memperoleh hasil

bahwa nilai mean untuk kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai mean untuk kepuasan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan memiliki nilai mean, dan hasil pengujian hipotesisnya menunjukkan bahwa pasien BPJS lebih tidak puas dibandingkan dengan pasien umum. Kepuasan pasien yang diukur menggunakan lima indikator yang meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Variabel keandalan diperoleh hasil terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan (keandalan/*reliability*) dengan mean rank pada pasien umum lebih tinggi dari pada pasien BPJS sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien umum tentang karakteristik jaminan lebih baik dari pada pasien BPJS. Indikator jaminan (*assurance*) diperoleh hasil nilai mean pasien umum lebih tinggi dibandingkan nilai mean pasien BPJS, sehingga dapat disimpulkan meskipun secara statistik tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS



dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan namun tingkat kepuasan pasien umum tentang karakteristik jaminan lebih baik dari pada pasien BPJS. Sedangkan indikator bukti fisik (*tangible*), indikator empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan (daya tanggap/*responsiveness*).

Berdasarkan temuan dari literatur penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pertiwi, 2016) didapatkan hasil ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum dimana keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan pelayanan yang berorientasi pada pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Siagian & Erawati, 2020) yang menyatakan kepuasan pasien tidak terlepas dari hasil akhir dari tindakan tenaga kesehatan, salah satunya adalah mengenai efisiensi dan efektivitas layanan. Efisiensi layanan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan berhubungan antara hasil layanan dan sumber daya yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pasien.

Sedangkan efektivitas berkaitan dengan perlakuan dan layanan yang diberikan dalam konteks yang benar, layanan yang diberikan sesuai dengan keilmuan saat ini, untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan komparasi yang dilakukan peneliti terhadap temuan dan teori yang ada, peneliti memperoleh data bahwa sebagian besar literatur yang digunakan dalam penelitian ini terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien pengguna layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pasien non BPJS/JKN (pasien umum). Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS/JKN lebih rendah jika dibandingkan dengan pasien umum.

Menurut peneliti kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah perasaan puas sebagai seorang pasien atau klien karena pelayanan yang didapatkan sesuai bahkan melebihi harapannya. Kepuasan pasien memiliki peran yang sangat penting bagi reputasi suatu instansi. Dalam hal ini instansi yang dimaksud adalah penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, maupun puskesmas, pada penelitian ini



secara khusus peneliti mengacu pada instansi layanan kesehatan yaitu rumah sakit. Pelayanan di rumah sakit mencakup seluruh pelayanan yang diberikan oleh semua pekerja yang ada di rumah sakit yaitu tenaga medis maupun tenaga non medis.

Hasil analisis dapat disimpulkan ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara pasien non JKN dan JKN poliklinik gigi Faskes Tingkat I di Puskesmas Amplas Kota Medan. Hubungan kepercayaan pelayanan kesehatan JKN dengan status kepesertaan program JKN meliputi bagaimana harapan positif terhadap pelayanan kesehatan JKN dapat terpenuhi dengan baik sehingga dapat mempengaruhi status kepesertaan responden dalam program JKN. Hasil penelitian diperoleh bahwa lebih banyak responden yang memiliki kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan JKN dibandingkan dengan responden yang tidak percaya. Sebagian besar percaya jika JKN adalah program yang baik dan mampu membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Namun, masih terdapat kekurangan yang terjadi di lapangan yang membuat masyarakat memiliki kepercayaan yang rendah

terhadap pelayanan kesehatan JKN. Adanya pengalaman buruk yang dirasakan ketika memanfaatkan pelayanan kesehatan, membuat responden beranggapan bahwa fasilitas kesehatan tidak dapat melayani dengan baik dan tidak memenuhi harapan responden. Setengah responden menyebut adanya perlakuan yang berbeda antara pasien yang menggunakan jaminan kesehatan dan pasien tanpa jaminan kesehatan, hal tersebut membuat masyarakat menjadi tidak sepenuhnya percaya dengan pelayanan kesehatan..

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari beberapa jurnal, maka dapat disimpulkan sebagian besar hasil artikel yang digunakan menyimpulkan terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pasien non BPJS/JKN (pasien umum). Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS/JKN lebih rendah jika dibandingkan dengan pasien umum. Beberapa hal yang dapat menyebabkan persepsi perbedaan pelayanan perbedaan dalam hal kepuasan



dapat disebabkan oleh beberapa faktor lain misalnya pada pasien BPJS waktu tunggu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan karena administrasi, prosedur pada pasien BPJS yang kadang-kadang menyulitkan (proses sistem rujukan yang berjenjang) jika dibandingkan dengan pada pasien umum. Selain itu bukti fisik (*tangible*) juga lebih dominan menjadi persoalan dalam temuan-temuan penelitian terdahulu, yang mana sistem antri yang lama dan ketersediaan ruang tunggu yang tidak memadai (cukup).

Saran

Bagi rumah sakit

- a. Rumah sakit diharapkan dapat menyesuaikan ruang tunggu dengan jumlah pasien, sehingga tidak terlihat ada penumpukan pasien di ruang tamu.
- b. Manajemen rumah sakit diharapkan menerapkan sistem antrian yang lebih mempermudah pasien pengguna BPJS/JKN misalnya pengambilan nomor antrian secara *online*.
- c. Penyediaan kotak saran dan angket kepuasan dari pasien untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, sehingga hal tersebut dapat dijadikan

sebagai reverensi untuk perbaikan layanan ke depannya nanti.

Bagi Profesi Keperawatan

Hasil dari review jurnal ini dapat digunakan tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan dalam memberi asuhan keperawatan pada pasien rawat inap dengan tidak membedakan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningtyas dkk. (2019). *Perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS*. 4(1).
- Bitjoli dkk. (2019). *Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo*. 7(1).
- Darwati. (2018). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Jurnal Kesehatan*, 1(2).
- Fitriyanah dkk. (2017). Perbedaan tingkat



kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Kesehatan*, 9(2).

izzah dkk. (2014). *analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap pelayanan dokter pada unit rawat inap di puskesmas mlonggo kabupaten jepara*. 2.

Linda dkk. (2020). *Perbedaan persepsi pengguna jasa BPJS dan non BPJS (umum) tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Timika-Papua*. 1(1).

Pertiwi. (2016). *Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kota Surakarta*. 18(2).

Puspitasari dkk. (2020). *Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan*. 8(1).

Romaji. (2018). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kediri Jawa Timur*. *Jurnal Kesehatan*, 3(2).

Siagian & Erawati. (2020). *Perbedaan tingkat kepuasan pasien non JKN dengan JKN terhadap pelayanan Poliklinik Gigi di Faskes Tingkat I*. 2(2).

Sofiana dkk. (2020). *Studi komparasi kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta*. 1(2).

Supandri dkk. (2019). *Perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 3(3).

Zumria dkk. (2020). *Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari*. 1(1).