

KEPUASAN LAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Agusianita¹, Hasanudin Nuru², Des Metasari³
Universitas Dehasen Bengkulu
agusianita01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan klien dalam menerima layanan jaminan kesehatan nasional (JKN)/*Universal Health Coverage service*. Penelitian ini menggunakan metode analisa *systematic literature review* yang menggunakan sebanyak 15 jurnal nasional maupun jurnal internasional yang diunggah melalui *google scholar* dan *PubMed* dari tahun 2019-2021. Berdasarkan hasil penelitian dari 15 jurnal yang telah dilakukan *review* diketahui bahwa menurunnya layanan dipengaruhi oleh jenis negara dari klien JKN. Dari kajian diperoleh informasi bahwa terjadi penurunan angka kepuasan klien JKN atau *universal health coverage* dengan terjadi peningkatan jumlah klien di kawasan negara berkembang, sedangkan di negara maju, seperti kawasan Eropa, maupun kawasan Amerika, terjadi peningkatan kualitas layanan *universal health coverage*. Di negara maju, pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, sedangkan di kawasan negara berkembang, layanan terkesan kurang baik dengan fasilitas pelayanan yang tidak memadai, jumlah klien yang membludak dan jumlah tenaga kesehatan yang sedikit dan tidak sebanding dengan jumlah pasien. negara berkembang merupakan negara yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap layanan JKN/*universal health coverage service* dengan jumlah rasio tenaga kesehatan dengan pasien yang tidak sebanding, dan terjadinya peningkatan jumlah peserta yang signifikan.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Kepuasan, *Universal Health Coverage*

ABSTRACT

This study aims to determine client satisfaction in receiving national health insurance (JKN)/Universal Health Coverage services. This study uses the systematic literature review analysis method, which operates as many as 15 national and international journals uploaded via Google Scholar and PubMed from 2019-2021. Based on research results from 15 journals that have been reviewed, it is known that the decline in services is influenced by the type of country of the JKN client. From the study, information was obtained that there was a decrease in JKN or universal health coverage client satisfaction with an increase in the number of clients in developing countries. In contrast, in developed countries, such as Europe and the Americas, there was an increase in the quality of universal health coverage services. In developed countries, the service is excellent by prioritizing customer satisfaction, whereas, in developing countries, the service seems less good with inadequate service facilities, an overwhelming number of clients, and a small number of health workers and not in proportion to the number of patients. Developing countries have a low level of

satisfaction with JKN/universal health coverage services, with a disproportionate ratio of health workers to patients and a significant increase in the number of participants.

Keywords: National Health Insurance (JKN), Satisfaction, Universal Health Coverage

PENDAHULUAN

Mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak semua warga yang bertempat tinggal di kawasan negara tersebut. Konsep pelayanan kesehatan merupakan suatu cerminan yang di cetuskan di dalam badan kesehatan dunia (WHO, 2022). Konsep *universal health coverage* meliputi pembiayaan, akses kesehatan, dan memberikan perlindungan terhadap klien yang beresiko di bidang keuangan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Untuk menjawab dari aturan yang telah dikeluarkan oleh *World Health Organization* (WHO), negara Indonesia menyediakan suatu sistem yang disebut dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes RI, 2016).

Tingginya angka kesakitan akan mendatangkan suatu permasalahan baru di dalam dunia kesehatan. Terjadi peningkatan yang signifikan angka kesakitan menjadi 900 juta jiwa yang mana artinya, beban akan pembiayaan untuk mendapatkan kesehatan akan menjadi lebih besar. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan mentabilkan kondisi ekonomi, JKN menjadi suatu solusi (Purwaningsih & Puspitasari, 2018). Di Indonesia, terjadi peningkatan klien JKN menjadi 3,16% di tahun 2021 atau menjadi 7,05 juta jiwa. Terjadi peningkatan yang cukup signifikan ini mendatangkan permasalahan lainnya, yaitu permasalahan pada sistem layanan kesehatan itu sendiri. Dari data Permendagri RI menyatakan bahwa jumlah tenaga kesehatan yang ada di Indonesia mencapai 0,21% yang mana ini tidak sesuai dengan aturan perbandingan jumlah tenaga kesehatan dengan jumlah pasien (Permendagri, 2021). Selain itu, muncul permasalahan baru, yaitu terjadinya penurunan signifikan pengguna JKN sebesar, yaitu 20,1% dari 55,6% di tahun 2020 menjadi 35,5% di tahun 2021. Indikator utama terjadinya penurunan penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Indonesia adalah ketidakpuasan akan layanan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) itu sendiri. Indikator lain yang menjadi pemicu ketidakpuasan akan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi masih tingginya angka prevalensi kemiskinan di Indonesia, yaitu sebesar 27,54% (BPS, 2021).

Salah satu komponen yang menentukan tingkat kepuasan pasien adalah layanan yang diberikan ke pasien tersebut. Dokter akan memberikan pelayanan terbaik jika mereka merasa puas terhadap clinical anatomy. Dengan adanya kepuasan kerja ini, dokter memberikan pelayanan optimal kepada pasien BPJS yang mana pelayanan ini menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS (Anwar et al., 2019). Pelayanan yang baik akan menaikkan rasa percaya pasien dan menjadikan pasien menjadi loyalitas di rumah sakit tersebut (Pattiasina, 2020). Rumah sakit umum daerah lebih mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk pasien umum, sehingga pasien JKN merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan (Rosari, 2022). Rendahnya pendapatan dengan kewajiban membayar asuransi dan mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka menjadi indikator yang mendorong rasa ketidakpuasan akan layanan. Sehingga menumbuhkan rasa keengganan dalam menggunakan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut (Rahman, 2020).

Kepuasan merupakan tolak ukur akan kualitas suatu pelayanan, sistem, kebijakan atau konsep yang diterapkan. Kepuasan dari klien merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pengembangan dari konsep dari program itu sendiri. Agar program

tersebut dapat terus berjalan dan berkembang sesuai dengan target dan harapan dari para klien guna meningkatkan taraf kesehatan masyarakat di mana mereka berdomisili (Endartiwi & Setianingrum, 2019).

Kebaruan dari penelitian ini adalah mengkaji kepuasan pasien JKN secara sosio demografi, yaitu mengkaji permasalahan kepuasan pasien JKN dengan sudut pandang secara luas untuk melihat indikator-indikator dominan yang diperoleh dari penelitian terdahulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan *systematic literature review* dengan jumlah artikel yang tersaring sebanyak 452 artikel yang merupakan populasi data yang akan penulis kaji. Artikel ini diperoleh dari google scholar dan pubmed dengan menggunakan kata kunci kepuasan layanan JKN atau *stratified universal health coverage service*. Dari populasi, dilakukan penyaringan untuk memperoleh jumlah artikel (sampel) yang akan dikaji. Penyaring dari populasi tersebut menggunakan dua kriteria, yaitu 1) Kriteria inklusi, yaitu; a) Merupakan penelitian yang telah terpublikasi secara nasional maupun internasional dengan terindeks sinta dan scopus; b) Artikel/jurnal tersebut telah dipublikasikan pada tahun 2019-2021; c) *Outcome* dari penelitian berupa kepuasan layanan JKN; 2) Kriteria eksklusi, meliputi; a) Bentuk artikel/jurnal hanya abstrak; b) Merupakan penelitian kuantitatif.

Dari penyaringan artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi diperoleh jumlah artikel yang tersaring sebanyak 15 artikel yang merupakan sampel penelitian. Peneliti ini akan dikaji untuk memperoleh kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pasien JKN.

HASIL PENELITIAN

Hasil kajian dari jurnal yang tersaring dengan *outcome* penelitian berupa kepuasan layanan JKN adalah sebagai berikut:

Menurunnya layanan dipengaruhi oleh jenis negara dari klien JKN. Dari kajian diperoleh informasi bahwa terjadi penurunan angka kepuasan klien JKN atau *universal health coverage* dengan terjadi peningkatan jumlah klien di kawasan negara berkembang. Sedangkan di negara maju, seperti kawasan Eropa, maupun kawasan Amerika, terjadi peningkatan kualitas layanan *universal health coverage*. Di negara maju, pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Sedangkan di kawasan negara berkembang, layanan terkesan kurang baik dengan fasilitas pelayanan yang tidak memadai, jumlah klien yang membludak dan jumlah tenaga kesehatan yang sedikit dan tidak sebanding dengan jumlah pasien.

Tabel. 1
Kajian Literature Review

No	Identitas Penulis	Metodologi penelitian	Hasil Penelitian
1	Geng, J., Chen, X., Shi, J., Bao, H., Chen, Q., & Yu, H. (2021). <i>Assessment of the Satisfaction with Public Health Insurance Programs by Patients with</i>	Structural Equation Mod- Eling (SEM)	Pemenuhan harapan pasien terhadap manfaat asuransi merupakan prediktor utama kepuasan terhadap asuransi kesehatan (koefisien = 0.593, $P < 0.001$), sementara nilai yang dirasakan pasien terhadap pertanggung

	<i>Chronic Diseases in China: A Structural Equation Modeling Approach</i>		asuransi memiliki dampak terbesar terhadap kepercayaan mereka terhadap asuransi kesehatan (koefisien = 0.409, $P < 0.01$). Perbandingan peserta UHC dari Perkotaan-Pedesaan, peserta UHC Perkotaan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap UHC ($P < 0,01$).
2	Nwanaji-Enwerem, O., Bain, P., Marks, Z., Nwanaji-Enwerem, P., Staton, C. A., Olufadeji, A., & Nwanaji-Enwerem, J. C.(2022). <i>Patient Satisfaction with the Nigerian National Health Insurance Scheme Two Decades Since Establishment: A Systematic Review and Recommendations for Improvement</i>	Systematic Review	Peserta UHC paling puas dengan sikap penyedia layanan (77%) dan lingkungan perawatan kesehatan (70%), tetapi kurang puas dengan laboratorium (62%), penagihan (62%), layanan farmasi (56%), waktu tunggu (55%), dan rujukan (51%). Yang penting, tren waktu menunjukkan kepuasan terhadap UHC meningkat - meskipun pada tingkat yang berbeda tergantung pada domainnya.
3	Liu, X., Yang, F., Cheng, W., Wu, Y., Cheng, J., Sun, W., Yan, X., Luo, M., Mo, X., Hu, M., Lin Q., & Shi, J. (2020). <i>Mixed Methods Research on Satisfaction with Basic Medical Insurance for Urban and Rural Residents in China</i>	Mixed Method	Tiga jalur terkuat adalah kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan publik, dengan efek total sebesar 0,737 ($t = 41,270$, $P < 0,001$); kualitas yang dirasakan terhadap nilai yang dirasakan, dengan efek total sebesar 0,676 ($t = 31,964$, $P < 0,001$); dan kepuasan publik terhadap kepercayaan publik, dengan efek total sebesar 0,634 ($t = 31,305$, $P < 0,001$). Kualitas kebijakan merupakan faktor penentu kualitas yang dirasakan. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa aspek yang paling tidak memuaskan bagi tertanggung adalah kualitas polis dari asuransi itu sendiri.
4	Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Tayao, K. N. M., Mariñas, K. A., Ayuwati, I. D., Nadlifatin, R., & Persada, S. F. (2022). <i>Socio-Economic Factors Affecting Member's Satisfaction Towards</i>	Structural Equation Mod- Eling (SEM)	Dengan menggunakan SEM, terungkap bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Faktor Sosial Ekonomi, Harapan, Kinerja yang Dirasakan, Konfirmasi Keyakinan, dan Kepuasan Anggota merupakan faktor yang signifikan dalam kepuasan anggota PhilHealth (UHC). Dengan menggunakan DLNN, ditemukan bahwa

	<i>National Health Insurance: An Evidence from the Philippines</i>		Expectation (EX) merupakan faktor yang paling signifikan, dan hal ini konsisten dengan hasil SEM.
5	Akande, R. O., Abadunrin, O. L., Olarewaju, S. O., Adeomi, A. A., Akande, J. O., & Faramade, I. O. (2022). <i>Health Insurance in Private and Public Health Facilities in Southwestern Nigeria: What Determines Clients' Satisfaction with Quality of Service?</i>	Cross Sectional	Usia rata-rata responden di fasilitas kesehatan swasta dan pemerintah masing-masing adalah $39,9 \pm 10,0$ tahun dan $42,4 \pm 10,1$ tahun. Sekitar 74% dan 41,3% responden di fasilitas kesehatan pemerintah dan swasta merasa tidak puas dengan waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan dengan perbedaan yang signifikan secara statistik ($p=0,002$). Mayoritas responden (82,7%) di fasilitas kesehatan pemerintah dan hanya 42,7% dari mereka yang menggunakan fasilitas kesehatan swasta merasa puas dengan kualitas obat yang diberikan kepada mereka di apotek. Temuan ini secara statistik berbeda secara signifikan dengan $p=0,001$. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan adalah 60% dan 40% di antara peserta yang menggunakan fasilitas kesehatan pemerintah dan swasta. Terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik ($p=0,028$) antara tingkat kepuasan secara keseluruhan dan jenis fasilitas kesehatan yang digunakan oleh klien. Faktor penentu kepuasan klien terhadap kualitas layanan di fasilitas kesehatan swasta dan publik dalam penelitian ini terutama adalah karakteristik sosio-demografi; usia ($p=0,007$), tingkat pendidikan ($p=0,046$) dan pekerjaan ($p=0,004$), pengalaman waktu tunggu dan jenis fasilitas tempat layanan diakses.
6	Herlinawati, H., Banowati, L., & Revilia, D. (2021). <i>Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN</i>	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (73%) responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN pada masa pandemi Covid-19

7	Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review	Literature review	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/ <i>tangible</i> , daya tanggap/ <i>responsiveness</i> , jaminan/ <i>assurance</i> , peduli/ <i>empaty</i> , dan bukti langsung/ <i>reliability</i> . Sebanyak 60% penelitian menunjukkan 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.
8	Agustanti, D., Anita, A., Purwati, P., & Kodri, k. (2022). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kepuasan Layanan Kesehatan Reproduksi <i>National Health Insurance and Reproductive Health Service Satisfaction</i>	Cross Sectional	Hasil penelitian ditemukan bahwa lebih banyak responden yang menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan, 184 orang (71.6%); lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan, 129 orang (50.2%). Tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan kepuasan layanan kesehatan perempuan (p value: 0.891).
9	Artha, M. A. P. P., Wigena, A. H., & Erfiani, E. (2022). Analisis Kualitas Aplikasi Mobile JKN dan Layanan Care- Center terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS dengan Metode PLS-SEM	<i>Partial Least Square - Strucural Equation Modelling</i> (PLS-SEM)	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu nilai loading factor dari semua indikator sudah memenuhi kriteria melebihi dari angka 0.7 atau sering digunakan batas 0,5 sebagai batasan minimal dari nilai loading factor (Kock, 2020). Inner model yang diperoleh pada data dengan taraf nyata 5%: Kepuasan Peserta = 0.38 Kualitas Aplikasi + 0.31 Kualitas Layanan Care Center + ζ . Ini artinya Peubah kualitas aplikasi berpengaruh signifikan pada taraf nyata 5% dengan nilai koefisien sebesar 0.38, sedangkan peubah

			kualitas layanan Care Center berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0.31. Nilai t-statistik untuk peubah Kualitas aplikasi terhadap Kepuasan Peserta sebesar 11,297 dan peubah Kualitas Layanan Care-Center terhadap Kepuasan Peserta sebesar 9,256.
10	Praramadhani, N., & Susilawati, S. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap	Narrative Review	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/ <i>tangible</i> , daya tanggap/ <i>responsiveness</i> , jaminan/ <i>assurance</i> , peduli/ <i>empaty</i> , dan bukti langsung/ <i>reliability</i> . Sebanyak 60% penelitian menunjukkan 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.
11	Adewole, D. A., Reid, S., Oni, T., & Adebowale, A. S. (2022). <i>Factors Influencing Satisfaction with Service Delivery Among National Health Insurance Scheme Enrollees in Ibadan, Southwest Nigeria</i>	Cross Sectional	Di antara prediktor kepuasan terhadap layanan kesehatan adalah usia yang lebih muda (OR=1.85, 95% CI=1.05-3.25, p=.024), bekerja di sektor swasta (OR=1.84, 95% CI=1.03-3.28, p=.022), dan mencari informasi mengenai kualitas layanan sebelum mendaftar (OR=1.63, 95% CI=1.04-2.53, p=.013). Intervensi yang ditargetkan berdasarkan temuan penelitian ini harus diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan.
12	Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). <i>Health Care Quality has Correlation with Participant Satisfaction of NHI in the Primary Health Facilities in the</i>	Cross sectional	Kualitas pelayanan kesehatan baik dari sudut <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> maupun <i>empathy</i> berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FK TP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil analisis bivariat setiap

<i>Province of Yogyakarta</i>			variabel mempunyai nilai Sig. (2-tailed) 0,000 dengan hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
13	Suhartini, T., & Saryomo, S. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Kota Tasikmalaya	Cross Sectional	Hasil penelitian mengungkapkan 1) bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JKN dengan nilai 0,589, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JKN dengan nilai 0,669, dan 3) bauran pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan JKN dengan nilai 0,684.
14	Siagian, T. C., & Erawati, S. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Non JKN dengan JKN terhadap Pelayanan Poliklinik Gigi di Faskes Tingkat I	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien non JKN dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Amplas Kota Medan (p value = 0,000).
15	Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pengguna JKN KIS rawat jalan di RSUD Sele terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Gambaran Karakteristik Responden

Analaysis review dari 15 jurnal diketahui gambaran umum karakteristik responden meliputi: Usia rata-rata responden di fasilitas kesehatan swasta dan pemerintah masing-masing adalah $39,9 \pm 10,0$ tahun dan $42,4 \pm 10,1$ tahun. Hasil penelitian ditemukan bahwa lebih banyak responden yang menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan, 184 orang (71.6%); Hal ini menunjukkan bahwa pengguna JKN berusia di usia dewasa dan sebagian besar dari mereka berjenis kelamin perempuan.

Gambaran Kepuasan Responden

Analaysis review dari 15 jurnal diketahui gambaran kepuasan responden diketahui bahwa: Peserta UHC paling puas dengan sikap penyedia layanan (77%) dan lingkungan perawatan kesehatan (70%), tetapi kurang puas dengan laboratorium (62%), penagihan (62%), layanan farmasi (56%), waktu tunggu (55%), dan rujukan (51%). Yang penting, tren waktu menunjukkan kepuasan terhadap UHC meningkat, meskipun pada tingkat yang berbeda tergantung pada domainnya. Sekitar 74% dan 41,3% responden di fasilitas kesehatan pemerintah dan swasta merasa tidak puas dengan waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (73%) responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN pada masa pandemi Covid-19. 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 menunjukkan 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. lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan, 129 orang (50.2%). 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 menunjukkan 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.

Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Responden

Analaysis review dari 15 jurnal diketahui factor yang berhubungan atau mempengaruhi kepuasan akan layanan Jaminan Kesehatan Nasional adalah sebagai berikut:

Pemenuhan harapan pasien terhadap manfaat asuransi merupakan prediktor utama kepuasan terhadap asuransi kesehatan (koefisien = 0.593, $P < 0.001$), sementara nilai yang dirasakan pasien terhadap pertanggunggunaan asuransi memiliki dampak terbesar terhadap kepercayaan mereka terhadap asuransi kesehatan (koefisien = 0.409, $P < 0.01$). Perbandingan peserta UHC dari Perkotaan-Pedesaan, peserta UHC Perkotaan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap UHC ($P < 0,01$).

Tiga jalur terkuat adalah kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan publik, dengan efek total sebesar 0,737 ($t = 41,270$, $P < 0,001$); kualitas yang dirasakan terhadap

nilai yang dirasakan, dengan efek total sebesar 0,676 ($t = 31,964$, $P < 0,001$); dan kepuasan publik terhadap kepercayaan publik, dengan efek total sebesar 0,634 ($t = 31,305$, $P < 0,001$). Kualitas kebijakan merupakan faktor penentu kualitas yang dirasakan. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa aspek yang paling tidak memuaskan bagi tertanggung adalah kualitas polis dari asuransi itu sendiri.

Dengan menggunakan SEM, terungkap bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Faktor Sosial Ekonomi, Harapan, Kinerja yang Dirasakan, Konfirmasi Keyakinan, dan Kepuasan Anggota merupakan faktor yang signifikan dalam kepuasan anggota PhilHealth (UHC). Dengan menggunakan DLNN, ditemukan bahwa Expectation (EX) merupakan faktor yang paling signifikan, dan hal ini konsisten dengan hasil SEM.

Terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik ($p=0,028$) antara tingkat kepuasan secara keseluruhan dan jenis fasilitas kesehatan yang digunakan oleh klien. Faktor penentu kepuasan klien terhadap kualitas layanan di fasilitas kesehatan swasta dan publik dalam penelitian ini terutama adalah karakteristik sosio-demografi; usia ($p=0,007$), tingkat pendidikan ($p=0,046$) dan pekerjaan ($p=0,004$), pengalaman waktu tunggu dan jenis fasilitas tempat layanan diakses.

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.

Di antara prediktor kepuasan terhadap layanan kesehatan adalah usia yang lebih muda ($OR=1.85$, 95% $CI=1.05-3.25$, $p=.024$), bekerja di sektor swasta ($OR=1.84$, 95% $CI=1.03-3.28$, $p=.022$), dan mencari informasi mengenai kualitas layanan sebelum mendaftar ($OR=1.63$, 95% $CI=1.04-2.53$, $p=.013$). Intervensi yang ditargetkan berdasarkan temuan penelitian ini harus diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan. Hasil analisis bivariat setiap variabel mempunyai nilai Sig. (2-tailed) 0,000 dengan hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien non JKN dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Amplas Kota Medan (p value = 0,000).

PEMBAHASAN

Negara maju merupakan negara dengan pendapatan rata-rata penduduknya yang tinggi. Tingginya pendapatan ini membuat masyarakat mampu dalam menyediakan kebutuhan mereka, terutama untuk pelayanan kesehatan mereka sendiri, seperti penyediaan dokter pribadi, asuransi yang dapat mencakup kebutuhan mereka, dll. Tidak hanya kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sendiri, layanan kesehatan pun mampu menyediakan pelayanan yang prima. Negara maju juga mampu menyediakan jumlah tenaga kesehatan yang sesuai dengan rasio yang sesuai dengan standar kesehatan di negara mereka maupun dunia (Adyas, 2021).

Selain itu, rasio jumlah tenaga kesehatan yang tersedia mencukupi untuk melakukan layanan *universal health coverage* secara prima (Ulandari, 2019). Fasilitas merupakan hal yang dapat menunjang layanan untuk pemenuhan kebutuhan klien. Selain itu fasilitas dapat membantu menunjang layanan, fasilitas yang lengkap dan modern mampu membantu tenaga kesehatan untuk menghasilkan produktivitas yang baik (Endartiwi & Setianingrum, 2019). Lengkapnya fasilitas yang disediakan meningkatkan rasa kepuasan klien dalam menerima layanan yang diberikan oleh pihak instansi penyedia layanan kesehatan. Sehingga, rasa kepercayaan masyarakat terhadap *universal health coverage system* semakin bertambah dan mereka memberikan dukungan yang penuh guna peningkatan kualitas dari system tersebut (Soewondo et al., 2021). Klien lebih merasa puas menggunakan asuransi swasta lainnya dibandingkan dengan jaminan asuransi nasional, dikarenakan layanan asuransi swasta menyediakan bermacam komponen yang membantu para klien dalam memperoleh layanan kesehatan yang baik dengan memberikan layanan pengklaim dengan kelas layanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa, pendapatan rata-rata mereka miliki adalah baik. Sehingga mereka mampu untuk membayar polis asuransi kesehatan dari pihak swasta yang mana diketahui pembayaran perbulan tidak murah.

Hal ini berlawanan dengan negara maju, dimana pendapatan negara maupun pendapatan masyarakat tergolong rendah. Sehingga masyarakat tidak mampu untuk menyediakan atau membayar asuransi swasta yang memiliki banyak benefit yang menguntungkan klien itu sendiri. Tidak hanya itu, mereka juga tidak mampu menyediakan pangan yang dapat menunjang kesehatan mereka sendiri. Tidak hanya masalah tersebut, negara berkembang juga tidak mampu dalam menyediakan jumlah tenaga kesehatan yang sesuai dengan rasio jumlah pasien yang sesuai dengan standar kesehatan negara mereka sendiri dan dunia Pradana (2021) dan fasilitas tersedia tidak lengkap dan terkesan tidak memadai, fasilitas yang lengkap hanya dipelayanan kesehatan kelas A yang mana diketahui bahwa kelas tersebut hanya sedikit dan harus mendapatkan rujukan terlebih dahulu untuk dapat ke instansi tersebut yang menyebabkan menurunnya angka kepuasan, sedangkan peningkatan penduduk yang tinggi membuka peluang akan terjadi peningkatan jumlah peserta JKN yang mana selisih dari rasio akan semakin menjauh dari rasio perbandingan yang sesuai dengan aturan dari kementerian kesehatan (Adyas, 2021). Rendahnya jumlah tenaga kesehatan tidak lepas dari rendahnya jumlah lulusan dari tenaga kesehatan dikarenakan biaya Pendidikan yang tinggi dikarenakan biaya untuk menempuh pendidikan di jurusan kesehatan tergolong mahal, sedangkan rata-rata pendapatan masyarakat di negara berkembang tergolong rendah.

Akan tetapi, jumlah pasien yang datang dapat membantu rumah sakit semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk di negara tersebut. Untuk itu, pelayanan merupakan suatu kunci dari tingkat kepuasan yang di rasakan oleh pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut (Indrawan, 2020). Oleh karena itu, pihak instansi penyediaan layanan kesehatan harus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan tanpa membedakan pasien yang berkunjung. Semakin tinggi pravelensi kunjungan, menunjukkan bahwa instansi tersebut sudah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang mereka sediakan untuk meningkatkan loyalitas dari pasien dan menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang ada (Endartiwi & Setianingrum, 2019).

Komponen penting yang harus diperhatikan oleh instansi yang memberikan layanan kesehatan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

dari setiap sektor (Burhan, 2018). Komponen ini merupakan komponen yang dapat menentukan tingkat kepuasan antara pasien peserta JKN dengan pasien umum dengan membedakan tingkat kepuasan dari kedua jenis pasien (Sumadi et al., 2022). Keandalan dan daya tanggap di bagian pelayanan obat juga menjadi salah komponen yang mesti diperhatikan oleh instansi yang memberikan pelayanan kesehatan dikarenakan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama pasien yang merupakan anggota dari JKN (Sari et al., 2019). Keandalan dan daya respon dari pelayanan kesehatan terhadap pasien JKN subsidi dengan JKN non subsidi menentukan tingkat kepuasan pasien antar peserta JKN tersebut yang mana akan menentukan kelayakannya mereka terhadap instansi pelayanan kesehatan itu sendiri (Pratama et al., 2022). Implementasi pelayanan yang baik akan memberikan pelayanan yang optimal dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terutama pasien peserta JKN. Pelayanan harus diberikan secara optimal untuk meningkatkan pemanfaatan dari JKN itu sendiri (Barus & Susilawati, 2022). Agar kualitas tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien yang berkunjung (Listiani, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan kajian dari artikel/jurnal yang terseleksi dapat ditarik kesimpulan bahwa negara berkembang merupakan negara yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap layanan JKN/*universal health coverage service* dengan jumlah rasio tenaga kesehatan dengan pasien yang tidak sebanding, dan terjadinya peningkatan jumlah peserta yang signifikan.

SARAN

Hendaknya dilakukan evaluasi pada konsep layanan dengan mempertimbangkan rasio tenaga kesehatan, status atau perkembangan ekonomi masyarakat sehingga mendapat konsep yang dapat menyesuaikan dari ketiga komponen tersebut, sehingga target dari program dan rasa kepuasan dari *client* dapat diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adyas, A. (2021). The Indonesian Strategy to Achieve Universal Health Coverage through National Health Insurance System: Challenges in Human Resources. *Kesmas*, 16(4), 221–227. <https://journal.fkm.ui.ac.id/kesmas/article/view/5440>
- Anwar, A. A., Rahmadani, S., & Rochka, M. M. (2019). Analisis Pengaruh Clinical Autonomy terhadap Kepuasan Kerja Dokter Era JKN di RSUD Kota Makassar. *Visikes Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 213–223. <https://doi.org/10.33633/visikes.v18i2.2811>
- Barus, T. A., & Susilawati, S. (2022). Systematic Literature Review: Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada Layanan Kesehatan Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12813–12818. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4438>
- BPS. (2021). Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Provinsi dan Jenis Jaminan, 2021. https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view/0000/api_pub/UUROM3IMeGsxZ0czT2xFeEJsK0VWZz09/da_04

- Burhan, I. R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(3), 394-399. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i3.892>
- Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). The Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan Kepuasan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3), 158-166. <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>
- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan JKN-KIS terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201–219. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.390>
- Kemkes RI. (2016). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). <https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799>
- Listiani, A. C. (2022). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123-127. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.404>
- Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. *PROSPEK Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 49–59. <https://doi.org/10.37058/prospek.v1i2.2951>
- Permendagri. (2021). Pencatatan Pengesahan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/175751/permendagri-no-28-tahun-2021>
- Pradana, R. S. (2021). Analisis Rasio Tenaga Kesehatan serta Kaitannya dengan Kualitas Kesehatan Penduduk Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 12(1), 1-15. <https://doi.org/10.22373/jep.v12i1.144>
- Pratama, Y. Y., Hidayat, M. S., Marwati, T. A., Handayani, L., & Adnan, M. L. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Subsidi dan Pasien JKN Non Subsidi Dimensi Reliability dan Responsiveness: Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(2). [http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5\(2\).%25p](http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(2).%25p)
- Purwaningsih, P., & Puspitasari, L. (2018). Pengaruh Jumlah Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau. *Eco-Build*, 2(2), 42–52. <https://jurnal.umberau.ac.id/index.php/ecobuild/article/view/251/159>
- Rahman, T. (2020). Hubungan Pendapatan, Persepsi dan Dukungan Keluarga dengan Keikutsertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020. Universitas Islam Kalimantan MAB. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/2361>
- Rosari, M. (2022). Literature Review: Perbedaan Kepuasan antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Professional health Journal*, 4(1), 72–87. <https://doi.org/10.54832/phj.v4i1.285>
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, 8(3), 639-646. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>

- Soewondo, P., Johar, M., & Pujisubekti, R. (2021). Akses Pelayanan Kesehatan Keluarga Berstatus Ekonomi Rendah di Era JKN. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesai*, 21(1), 108–124. <https://doi.org/10.21002/jepi.2021.08>
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 86-97. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.913>
- Ulandari, L. P. S. (2019). Studi Kasus : Kesiapan Rumah Sakit An – Nisa Tangerang dalam Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 47(4), 267-274. <https://doi.org/10.22435/bpk.v47i4.1477>
- WHO. (2022). Universal Health Coverage Partnership. <http://extranet.who.int/uhcpartnership/>