

# HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN-KIS DI PUSKESMAS RAWAT INAP HANTAKAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH TAHUN 2021

Alma Sari<sup>1</sup>, Eddy Rahman<sup>2</sup>, M. Febriza Aquarista<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NPM17070496

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN11210986601

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN1116128801

E-mail: [almasari1998@gmail.com](mailto:almasari1998@gmail.com)

## ABSTRACT

*Based on the registered membership data in January 2021 as many as 12,114 people, in February 2021 as many as 12,113 people, in March 2021 as many as 12,295 people, in April 2021 as many as 12,315 and in May 2021 as many as 11,642 people. This study aims to determine and analyze the relationship between health services and JKN-KIS patient satisfaction at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021. The research method is an analytic survey with a cross sectional approach. The population is the entire community in the Hantakan Health Center working area as many as 11,642 people. The sample is 100 respondents. Statistical test using Chi square test. The results showed that there was no traditional relationship between physical evidence and JKN-KIS patient satisfaction at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021 with a  $p$ -value =  $0.0368 > 0.05$ , there was no relationship between reliability and satisfaction with JKN-patients. KIS at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021 with a  $p$ -value =  $0.564 > 0.05$ , there is no relationship between responsiveness and satisfaction of JKN-KIS patients at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021 with a  $p$  value -value =  $0.494 > 0.05$ , there is no guarantee relationship with JKN-KIS patient satisfaction at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021 with  $p$ -value =  $0.564 > 0.05$  and there is no relationship between caring and satisfaction JKN-KIS patients at the Hantakan Inpatient Health Center, Hulu Sungai Tengah Regency in 2021 with  $p$ -value =  $0.305 > 0.05$ . This research is expected to increase public satisfaction about JKN-KIS services and can optimize outreach to the community, especially in the Hantakan sub-district.*

**Keywords:** JKN-KIS participation, patient satisfaction, service

## ABSTRAK

Berdasarkan data kepersertaan terdaftar pada bulan Januari 2021 sebanyak 12.114 orang, bulan Februari 2021 sebanyak 12.113 orang, bulan Maret 2021 sebanyak 12.295 orang, bulan April 2021 sebanyak 12.315 dan pada bulan Mei 2021 sebanyak 11.642 orang. Penelitian bertujuan mengetahui untuk mengetahui dan menganalisis hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021. Metode penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Hantakan sebanyak 11.642 orang. Sampel sebanyak 100 responden. Uji statistik menggunakan uji Chi square test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p$ -value =  $0,368 > \alpha, 0,05$ , tidak terdapat hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS

di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,564 > \alpha 0,05$ , tidak ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,494 > \alpha 0,05$ , tidak terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,564 > \alpha 0,05$  dan tidak terdapat hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,305 > \alpha 0,05$ . Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat tentang pelayanan JKN-KIS dan dapat mengoptimalkan penyuluhan kepada masyarakat khususnya di kecamatan Hantakan.

**Kata kunci :** Kepesertaan JKN-KIS, Kepuasan Pasien, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang yang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (Suaib dkk, 2015)

Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan (Kemenkes RI, 2017)

Program JKN bertujuan untuk meningkatkan pencapaian *universal health coverage* dan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dapat tercapai apabila semua masyarakat mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS, khususnya bagi masyarakat yang tidak masuk sebagai peserta PBI maupun peserta non PBI pekerja penerima upah.

Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang No.36 Tahun 2009 bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, efisien, dan terjangkau. Oleh karena itu, pemerintah telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) – Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan Senniwati tentang kualitas pelayanan pengguna kartu Indonesia sehat (KIS) di puskesmas Gapura menunjukkan kualitas pelayanan yang prima masih kurang, hal ini ditunjukkan dengan masih adanya pelayanan diskriminatif yang mana pelayanan masih mengutamakan pasien pendaftaran umum dibandingkan dengan melayani pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di Puskesmas menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit itu bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas

medis harus selalu memberi pelayanan yang baik. (Kusuma, 2010)

Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh puskesmas adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa puskesmas tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat berobat ke puskesmas. (Wildayati dkk, 2020)

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat yang optimal. Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan pusat kesehatan masyarakat yang bernaung pada Dinas Kesehatan Hulu Sungai Tengah, dimana jumlah kepesertaan terdaftar pada bulan Januari 2021 sebanyak 12.114 orang, bulan Februari 2021 sebanyak 12.113 orang, bulan Maret 2021 sebanyak 12.295 orang, bulan April 2021 sebanyak 12.315 dan pada bulan Mei 2021 sebanyak 11.642 orang. Data tersebut menunjukkan adanya penurunan terhadap jumlah kepesertaan JKN-KIS yang terdaftar, dimana paling kecil terjadi pada bulan Mei 2021 sebanyak 11.642 dan paling besar terjadi pada bulan April 2021 sebesar 12.315 orang. (Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Hantakan, peneliti melakukan wawancara kepada 15 orang pasien JKN-KIS. Dari hasil wawancara ternyata terdapat keluhan-keluhan dari para

pengunjung yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih terdapat kelemahan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat meliputi kurang cepatnya pelayanan dan penanganan pasien sehingga menyebabkan antrian panjang pasien, sarana prasarana yang belum memadai, dan antrian pasien terlalu lama. Masalah kurangnya petugas pemberi pelayanan juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan, pelayanan kesehatan yang diberikan relatif lama, jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di beberapa bagian masih belum memenuhi harapan pasien dan pelayanan tidak dibarengi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu, persyaratan terlalu berbelit dan fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.

Berdasarkan uraian tersebut maka, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021”.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sistem desain penelitian *Crosssectional*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pasien di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang memiliki kepesertaan JKN-KIS Tahun 2021 pada bulan Mei sebanyak 11.642 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*, dimana sampel secara kebetulan dan berkunjung baik pasien rawat jalan maupun pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan menjadi peserta JKN-KIS, maka diberikan kuesioner (angket).

## HASIL

### Karakteristik Responden

#### 1. Umur

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Umur**

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	%
1.	20-30 Tahun	15	15
2.	31-40 Tahun	35	35
3.	41-50 Tahun	50	50
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

#### 2. Jenis kelamin

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-Laki	48	48
2.	Perempuan	52	52
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

#### 3. Pendidikan Terakhir

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	Tidak Sekolah	5	5
2.	Sekolah Dasar (SD)	10	10
3.	SMP/Sederajat	30	30
4.	SMA/Sederajat	44	44
5.	Perguruan Tinggi	11	11
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

#### 4. Pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pedagang	44	44
2.	Buruh	10	10
3.	Petani	30	30
4.	Tidak bekerja	5	5
5.	Dan lain-lain	11	11
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

## Analisis Univariat

### Kepuasan Pasien

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Kepesertaan JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Kepuasan	Frekuensi	%
1.	Ya	80	30
2.	Tidak	15	15
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

### Analisis Bivariat

**Tabel 2. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Baik	7	7	20	20	27	27	0,368
2.	Tidak Baik	13	13	60	60	73	73	
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Tabel 3. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Kehan dalam	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Baik	4	4	22	21	25	25	
2.	Tidak Baik	16	16	59	59	75	75	0,564
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Tabel 4. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Baik	4	4	22	22	26	26	0,494
2.	Tidak Baik	16	16	58	58	74	74	
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Tabel 5. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	4	4	21	21	25	100	0,564
2.	Tidak Baik	16	16	59	59	75	100	
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Tabel 6. Hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

No.	Kepedulian	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-value</i>
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	7	7	19	19	26	100	0,305
2.	Tidak Baik	13	13	61	61	74	100	
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memiliki ketidakpuasan pasien bukti fisik baik sebanyak 7 orang (7%), sedangkan 13 orang (13%) ketidakpuasan pasien tidak baik atas bukti fisik. Kepuasan pasien atas bukti fisik yang baik sebanyak 20 orang (20%), kepuasan pasien atas bukti fisik tidak baik sebanyak 60 orang (60%). Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,368 >  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  di terima artinya tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat

Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021.

Berdasarkan penelitian ini dimungkinkan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan bukti fisik yang diberikan puskesmas rawat inap hantakan kepada pasien JKN-KIS. Pelayanan bukti fisik yang menunjukkan bahwa pasien JKN-KIS puas, terlihat dari kondisi gedung yang nyaman, kelengkapan fasilitas kerja yang dimiliki serta kepuasan pasien terhadap kerapian penampilan pegawai Puskesmas Rawat Inap Hantakan.

Menurut Siagian (2014), terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pasien dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pasien serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Puji Pertiwi Ilahi yang berjudul Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi (2016) bahwa terdapat hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* = 0,000.

### 2. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memiliki ketidakpuasan pasien terhadap kehandalan baik sebanyak 4 orang (4%), sedangkan 16 orang (16%) ketidakpuasan pasien tidak baik atas kehandalan. Kepuasan pasien atas kehandalan yang baik sebanyak 21 orang (21%), kepuasan

pasien atas kehandalan yang tidak baik sebanyak 59 orang (59%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* =  $0,564 > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di terima artinya tidak ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021.

Berdasarkan penelitian ini dimungkinkan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan kehandalan yang diberikan puskesmas rawat inap hantakan kepada pasien JKN-KIS. Pelayanan kehandalan yang menunjukkan bahwa pasien JKN-KIS merasa puas, terlihat dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, profesionalisme pelayanan serta keakuratan data yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian terhadap pasien JKN-KIS yang ada di Puskesmas Rawat Inap Hantakan.

Menurut Tjiptono (2017), kehandalan yang dapat memuaskan pasien adalah mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan dari konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Etlidawati dan Diyah Yulistika Handayani dengan judul penelitiannya Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (2017) yang menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan *p-value* = 0,000.

### **3. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100

responden yang memiliki ketidakpuasan pasien terhadap daya tanggap baik sebanyak 4 orang (4%), sedangkan 16 orang (16%) ketidakpuasan pasien tidak baik atas daya tanggap. Kepuasan pasien atas daya tanggap yang baik sebanyak 22 orang (22%), kepuasan pasien atas daya tanggap yang tidak baik sebanyak 58 orang (58%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* =  $0,494 > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di terima artinya tidak ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021.

Daya tanggap seperti ketersediaan pegawai dalam membantu pasien, kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan kejelasan informasi yang diberikan tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021, maka untuk itu dalam meminimalkan tanggapan responden yang menyatakan tidak puas, pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya memberikan pelayanan yang buruk bahkan hal itu akan menurunkan reputasi instansi itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan, daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan pasien JKN-KIS, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pasien JKN-KIS. Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan.

Berdasarkan penelitian ini dimungkinkan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan daya tanggap yang diberikan puskesmas

rawat inap hantakan kepada pasien JKN-KIS. Pelayanan daya tanggap yang menunjukkan bahwa pasien JKN-KIS puas, terlihat dari ketersediaan pegawai untuk membantu pasien, kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta JKN-KIS serta kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Hantakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuyun Yuniar dan Rini Susanti Handayani dengan judul penelitiannya yaitu Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek (2016) yang menunjukkan bahwa ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,002$ .

#### **4. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian; menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memiliki ketidakpuasan pasien terhadap jaminan baik sebanyak 4 orang (4%), sedangkan 16 orang (16%) ketidakpuasan pasien tidak baik atas jaminan. Kepuasan pasien atas jaminan yang baik sebanyak 21 orang (21%), kepuasan pasien atas kehandalan yang tidak baik sebanyak 59 orang (59%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{value} = 0,564 > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di terima artinya tidak ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021.

Jaminan layanan dan kepuasan pasien adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan satu sama lain. Semakin baik jaminan

layanan dari sebuah jenis pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi minat pasien untuk datang berobat. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, kepuasan pasien adalah bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan layanan kesehatan. Untuk itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien haruslah menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran jaminan layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Berdasarkan penelitian ini dimungkinkan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan jaminan yang diberikan puskesmas rawat inap hantakan kepada pasien JKN-KIS. Pelayanan jaminan yang menunjukkan bahwa pasien JKN-KIS merasa puas, terlihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya, kesopanan, keramahan atau perilaku pegawai pada saat melayani peserta JKN-KIS serta menciptakan rasa aman kepada peserta JKN-KIS pada saat berkunjung ke Puskesmas rawat Inap Hantakan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasbina Wildani dkk dengan judul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di RSUD (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan perhatian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan  $p\text{-value} = 0,001$ .

#### **5. Hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa dari 100 responden

yang memiliki ketidakpuasan pasien terhadap kepedulian baik sebanyak 7 orang (7%), sedangkan 13 orang (13%) ketidakpuasan pasien tidak baik atas kepedulian. Kepuasan pasien atas kepedulian yang baik sebanyak 19 orang (19%), kepuasan pasien atas kepedulian yang tidak baik sebanyak 61 orang (61%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,305 > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di terima artinya tidak ada hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021.

Perhatian (*empaty*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan puskesmas, dimana pelanggannya adalah pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan jasa yang diberikan kepada pasien khususnya di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan usaha Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien JKN-KIS.

Kemampuan karyawan atas pengetahuan Agar memiliki kepedulian terhadap pasien JKN-KIS, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Puskesmas Rawat Inap Hantakan. Sikap ramah, kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara

berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang ditunjukkan oleh pegawai Puskesmas akan menumbuhkan kesan yang baik.

Berdasarkan penelitian ini dimungkinkan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan kepedulian yang diberikan Puskesmas Rawat Inap Hantakan kepada pasien JKN-KIS. Pelayanan kepedulian yang menunjukkan bahwa pasien JKN-KIS merasa puas akan perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan peserta JKN-KIS, kesan baik yang diberikan pada saat melayani peserta JKN-KIS dan pemahaman Puskesmas Rawat Inap Hantakan atas kebutuhan dan harapan peserta JKN-KIS.

Hasil penelitian ini didukung oleh Zilfadilah Arranury dkk bahwa terdapat hubungan kepedulian terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} 0,000$ .

## KESIMPULAN

Dari 100 responden didapatkan 80 pasien (80%) menyatakan puas terhadap kepuasan pasien dan 20 pasien (20%) menyatakan tidak puas terhadap kategori kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,368 > \alpha 0,05$ . Tidak ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,564 > \alpha 0,05$ . Tidak ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,494 > \alpha 0,05$ . Tidak ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p\text{-value}$



$value = 0,564 > \alpha 0,05$ . Tidak ada hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2021 dengan nilai  $p-value = 0,305 > \alpha 0,05$ .

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ucapkan terimakasih banyak kepada Bapak Eddy Rahman, S.Kp.G., M.Kes selaku dosen pembimbing I dan Bapak M. Febriza Aquarista, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis juga ucapkan terimakasih kepada para responden yang telah bekerja sama membantu dalam penulisan skripsi ini dan Puskesmas Rawat Inap Hantakan dan kepada seluruh pegawai yang telah berkenan memberikan data dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPJS, 2014, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Depkes RI, 2009, *Badan Penyelenggara Kesehatan Masyarakat*, Jakarta
- Etlidawati dan Diyah Yulistika Handayani, 2016, *Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Nagrak Sukabumi*
- Kemenkes RI, 2017, *Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Notoadmodjo, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Peraturan Presiden (Perpres) No.12 Tahun 2013 tentang *Jaminan Kesehatan peserta JKN*
- Puji, Pertiwi I, 2016, *Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Nagrak Sukabumi*
- Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Edisi Revisi, Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2007.
- Profil Puskesmas Rawat Inap Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, 2021
- Senniwati, 2018, *Kualitas Pelayanan Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Gapura*
- Siagian, Sondang P., 2014, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sri dan Pramukti, 2019, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta JKN di fasilitas tingkat pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*
- Suaib dkk, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien pada Expedisi di Surabaya*?. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Sugiono, 2014, *Metodologi Penelitian*, Pusaka Baru, Jakarta
- Tim Penyusun, 2021, *Pedoman Penyusunan Skripsi Prodi Kesehatan Masyarakat*, Universitas Islam Arsyad Al Banjari, Banjarmasin
- Wildayati dkk, 2020, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepesertaan Program JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Remaja Kota*

Samarinda.Fakultas Kesehatan  
Masyarakat Universitas Mulawarman  
Samarinda

Yuyun Y dkk, 2016, *Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek*

Zilfadilah A, H. Indar dan Ridwan M T, 2017, *Kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN-KIS di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa perseftif pasien internal dan eksternal*