

Difference in Satisfaction Levels of National Health Insurance Patients at Four Types of First Level Health Facilities

Ni Made Widiastuti,^{1,2*} Ni Made Sri Nopiyan, ^{2,3} I Nyoman Mangku Karmaya^{2,4}

ABSTRACT

Backgrounds and purpose: The road map of the National Health Insurance Scheme (JKN) aims to ensure that 75% of patients are satisfied with the quality of health facilities. This study was designed to determine differences in patients' satisfaction in general, as well as at each individual first-level health facility (FKTP) and based on dimensions of quality.

Methods: Study was a cross-sectional sample survey with the respondents of 148 JKN patients selected consecutively from 4 types of FKTP. A total of 4 health centers, 3 government clinics, 4 private clinics and 4 general practitioners randomly selected from 11 health centers, 7 government clinics, 13 private clinics and 70 general practitioners in the city of Denpasar. Data were collected through interviews over March-April 2015 in each health facility using questionnaires by trained interviewers. Data were analyzed by univariate, bivariate and multivariate.

Results: A total of 69,59% of JKN patients said that they were satisfied with the quality of FKTP services. This figure was lower than the target of JKN i.e. 75%. The highest satisfaction (90,00%) was in the general practitioners while lowest was in the private clinics (47,46%). Based on the dimensions of quality, JKN patients' satisfaction in the four FKTPs was significantly different ($p=0,008$) in physical and empathic dimensions ($p=0,013$). In the multivariate analysis, variables found related to the satisfaction of the respondents were the FKTP of general practitioners (adjusted PR=1,91; 95%CI: 1,05-3,47) and health centers (adjusted PR=1,76; 95%CI: 1,04-2,97).

Conclusion: In general, the patients' satisfaction rate was still lower than the target of JKN and when viewed per care facilities, the highest satisfaction was found in FKTP of general practitioners and health centers.

Keywords: JKN, FKTP, patients' satisfaction

Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

ABSTRAK

Latar belakang dan tujuan: Peta jalan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menargetkan sekurang-kurangnya 75% pasien menyatakan puas dengan layanan kesehatan oleh fasilitas kesehatan (faskes). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien secara umum, per masing-masing fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan berdasarkan dimensi mutu.

Metode: Rancangan penelitian adalah survei sampel secara *cross-sectional* dengan jumlah responden sebanyak 148 orang pasien JKN yang dipilih secara *consecutive* dari empat jenis FKTP. Sebanyak 4 puskesmas, 3 klinik pemerintah, 4 klinik swasta dan 4 dokter umum dipilih secara random dari 11 puskesmas, 7 klinik pemerintah, 13 klinik swasta dan 70 dokter umum di Kota Denpasar. Data dikumpulkan dengan wawancara dari Bulan Maret sampai April 2015 di masing-masing faskes menggunakan pedoman wawancara oleh petugas

pengumpul data yang telah dilatih. Data dianalisis secara univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil: Sebanyak 69,59% pasien JKN mengatakan puas terhadap mutu layanan FKTP. Angka ini lebih rendah dari target JKN sebesar 75%. Kepuasan tertinggi (90,00%) di dokter umum dan terendah di klinik swasta (47,46%). Berdasarkan dimensi mutu, kepuasan pasien JKN di empat FKTP berbeda secara bermakna ($p=0,008$) pada dimensi fisik dan empati ($p=0,013$). Pada analisis multivariat dijumpai variabel yang berhubungan dengan kepuasan responden yaitu jenis FKTP dokter umum dengan *adjusted PR*=1,91 (95%CI: 1,05-3,47) dan FKTP puskesmas dengan *adjusted PR*=1,76 (95%CI: 1,04-2,97).

Simpulan: Secara umum tingkat kepuasan responden masih lebih rendah dari target JKN dan bila dilihat per FKTP, kepuasan tertinggi dijumpai pada dokter umum dan puskesmas.

Kata kunci: JKN, FKTP, kepuasan pasien

¹Bali Health Office,

²Public Health Postgraduate Program Udayana University,

³School of Public Health Faculty of Medicine Udayana University,

⁴Department of Anatomy Faculty of Medicine Udayana University

*Correspondence to:

Ni Made Widiastuti, Bali Health Office, Public Health Postgraduate Program Udayana University
madewidi82@gmail.com

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 dan pada tahun 2019 ditargetkan semua penduduk Indonesia menjadi peserta JKN (*universal coverage*). Peserta Program JKN terdiri dari peserta penerima bantuan iuran (PBI), penerima upah dan peserta mandiri.¹ Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pengguna JKN terdiri atas fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL).¹ Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) terdiri dari puskesmas, dokter praktek (umum dan gigi), klinik pratama (pemerintah dan swasta) serta rumah sakit kelas D pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.² Pada tahun 2014 proporsi penduduk Indonesia yang menjadi peserta JKN adalah 51,27% dari total penduduk Indonesia sebanyak 255 juta.³ Untuk bisa mencapai target *universal coverage* pada tahun 2019 banyak faktor yang menentukan dan salah satu diantaranya adalah kepuasan peserta JKN atas layanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor (konsep multi dimensi).⁴ Kepuasan seseorang terhadap layanan kesehatan bisa mencakup beberapa hal yaitu faktor penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).⁵ Hasil penelitian kepuasan pasien di Denpasar pada tahun 2014 menunjukkan bahwa persepsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Wangaya Denpasar.⁶ Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan pasien tentang mutu layanan kesehatan berhubungan dengan kualitas interaksi, komunikasi dan empati.⁷ Dilaporkan pula bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan jenis fasilitas kesehatan, sistem pembayaran dan karakteristik sosio-demografis pasien. Hasil penelitian mutu layanan kesehatan di Kendari tahun 2005 menunjukkan kepuasan peserta Askes sukarela di dokter keluarga lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan peserta Askes wajib di puskesmas.⁸ Terdapat hasil penelitian kualitas layanan puskesmas di Kediri tahun 2013, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan kesehatan terhadap pasien berdasarkan sistem pembayaran, dimana pengguna sistem pembayaran langsung mempersepsikan kualitas layanan lebih baik dibandingkan pengguna Askes dan Jamkesmas.⁹ Penelitian kepuasan pasien di puskesmas Kabupaten Bandung Barat tahun 2007 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara umur, pekerjaan, penghasilan dan sumber dana dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.¹⁰

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar menggunakan kembali faskes yang sebelumnya milik Jamsostek, TNI dan POLRI untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Pada masa peralihan pelaksanaan JKN, seluruh FKTP milik TNI/POLRI dinyatakan sebagai klinik pratama dan menyesuaikan perizinan sebagai klinik pratama dalam waktu dua tahun sejak Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 berlaku.² Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dikecualikan dari kewajiban terakreditasi dan harus menyesuaikan dengan ketentuan dalam jangka waktu lima tahun.² Beragamnya jenis faskes dan perbedaan standar penilaian FKTP dalam masa peralihan kemungkinan akan menyebabkan perbedaan mutu layanan yang diterima oleh pasien JKN yang kemudian berpengaruh pada kepuasan pasien. Dilaporkan pula bahwa dijumpai adanya keluhan peserta JKN di FKTP di Kota Denpasar antara lain: pelayanan yang kurang ramah, kurang informatif, antrian panjang, penolakan peserta yang tidak terdaftar, penolakan pasien luar wilayah dan pasien tidak terlayani karena berobat di luar jam kerja FKTP.¹¹ Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan kepuasan pasien JKN.

Penelitian kepuasan pasien telah banyak dilakukan tetapi penelitian kepuasan pasien pada semua jenis FKTP di era JKN khususnya di Provinsi Bali belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien secara umum, per masing-masing fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan berdasarkan dimensi mutu.

METODE

Rancangan penelitian adalah survei sampel secara *cross-sectional* dengan jumlah responden sebanyak 148 orang pasien JKN yang dipilih secara *consecutive* dari empat jenis FKTP. Sebanyak 4 puskesmas, 3 klinik pemerintah, 4 klinik swasta dan 4 dokter umum dipilih secara random dari 11 puskesmas, 7 klinik pemerintah, 13 klinik swasta dan 70 dokter umum di Kota Denpasar. Data dikumpulkan dengan wawancara di masing-masing tempat layanan setelah pasien mendapatkan layanan kesehatan (*exit interview*) dari Bulan Maret sampai April 2015 di masing-masing fasilitas kesehatan dengan mempergunakan pedoman wawancara oleh petugas pengumpul data yang telah dilatih.

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien yang mencakup penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati

(*empathy*). Variabel bebas adalah jenis FKTP, status kepesertaan dan karakteristik sosio-demografi. Variabel jenis FKTP terdiri empat kategori yaitu puskesmas, klinik pemerintah, klinik swasta dan dokter umum. Variabel jenis kepesertaan terdiri dari penerima bantuan iuran (PBI) dan non PBI. Variabel karakteristik sosio-demografi yaitu: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

Pertanyaan tentang kepuasan pasien terdiri dari 24 item dimana masing-masing item terdiri dari empat kategori jawaban yang kemudian diberikan skor yaitu: sangat tidak puas (skor 1), tidak puas (skor 2), puas (skor 3) dan sangat puas (skor 4). Skor jawaban responden untuk 24 item pertanyaan kemudian dijumlahkan dan bila jumlahnya <72 dikategorikan tidak puas dan bila nilainya ≥ 72 dikategorikan puas.¹²

Data dianalisis secara univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan Stata SE 12.1. Hasil analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Perbedaan kepuasan pasien dianalisis secara bivariat dengan uji *chi square*. Semua variabel bebas yang pada analisis bivariat memiliki nilai $p < 0,25$ dianalisis secara multivariat dengan metode regresi *poisson* untuk mengetahui variabel yang secara independen mempengaruhi kepuasan pasien JKN. Penelitian ini telah mendapatkan kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar.

HASIL

Semua responden (148 orang) bersedia untuk diwawancarai. Pada **Tabel 1** disajikan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan dan status kepesertaan di masing-masing FKTP. Jika dilihat dari umur responden tidak dijumpai perbedaan bermakna ($p=0,052$) dimana responden di puskesmas cenderung lebih banyak berumur >45 tahun sedangkan di FKTP lainnya kebanyakan berumur 31-45 tahun. Responden di dokter umum dan klinik pemerintah kebanyakan perempuan sedangkan di klinik swasta dan puskesmas hampir sama antara laki-laki dengan perempuan dan perbedaan tersebut tidak bermakna ($p=0,665$). Bila dilihat dari segi pendidikan dijumpai perbedaan bermakna ($p < 0,001$) dimana responden di dokter umum, klinik pemerintah dan klinik swasta mayoritas berpendidikan lebih tinggi yaitu \geq SMA sedangkan responden di puskesmas tingkat pendidikannya hampir berimbang. Pada status pekerjaan responden tidak dijumpai perbedaan bermakna ($p=0,250$) dimana di semua FKTP mayoritas responden dalam status bekerja. Pada **Tabel 1** juga terlihat adanya perbedaan bermakna ($p < 0,001$) dalam status kepesertaan

dimana responden di dokter umum, klinik pemerintah dan klinik swasta adalah bukan penerima iuran dari pemerintah (non PBI) sedangkan 29,17% responden puskesmas penerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) dan 70,83% non PBI. Pada **Tabel 2** disajikan perbedaan kepuasan pasien JKN per dimensi mutu pada masing-masing FKTP. Secara deskriptif terlihat bahwa proporsi responden yang menyatakan puas lebih tinggi pada semua dimensi mutu dan semua jenis FKTP. Pada dimensi mutu fisik (*tangible*) terlihat adanya perbedaan yang bermakna ($p=0,008$) dimana proporsi responden yang menyatakan puas lebih rendah pada klinik swasta yaitu sebanyak 55,93% dibandingkan dengan dokter umum (85,00%), klinik pemerintah (71,43%) dan puskesmas (83,33%). Hal ini disebabkan karena terbatasnya tempat parkir dan ruang tunggu di klinik swasta. Perbedaan yang bermakna ($p=0,013$)

juga terlihat pada proporsi responden yang menyatakan puas dalam dimensi mutu empati yaitu 100% responden menyatakan puas di FKTP dokter umum, klinik pemerintah, klinik swasta dan 89,58% yang menyatakan puas di FKTP puskesmas. Dengan kata lain masih ada sejumlah responden yang menyatakan tidak puas dalam hal dimensi empati di puskesmas. Sedangkan untuk dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan, mayoritas responden menyatakan puas dan tidak dijumpai perbedaan bermakna antara empat FKTP tersebut.

Pada **Tabel 3** disajikan perbedaan kepuasan pasien JKN (skor total) berdasarkan jenis FKTP, status kepesertaan dan karakteristik sosio-demografis. Terlihat bahwa proporsi responden yang menyatakan puas secara statistik menunjukkan perbedaan bermakna ($p < 0,001$) menurut jenis FKTP dimana pada klinik swasta proporsi responden yang menyatakan puas hanya 47,46% sedangkan di dokter umum sebesar 90,00%, klinik pemerintah 66,67% dan puskesmas 89,58%. Hal ini terutama disebabkan karena kepuasan pasien yang lebih rendah dalam hal dimensi mutu (tempat parkir dan ruang tunggu) di klinik swasta. Perbedaan yang secara statistik juga bermakna ($p=0,009$) adalah kepuasan responden berdasarkan pembayaran iuran dalam JKN.

Responden yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) sebesar 100% menyatakan puas. Kepuasan responden secara bermakna ($p=0,023$) juga berbeda berdasarkan pendidikan, yaitu 85,29% pada responden berpendidikan \leq SMP dan 64,91% pada responden yang berpendidikan \geq SMA. Tidak dijumpai adanya perbedaan bermakna berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan.

Pada **Tabel 4** disajikan hasil analisis multivariat kepuasan pasien berdasarkan jenis FKTP, status kepesertaan dan pendidikan. Terlihat bahwa hanya satu variabel yang berhubungan dengan kepuasan responden yaitu jenis FKTP. Responden di dokter

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan dan status kepesertaan pada masing-masing FKTP

| Karakteristik | Jenis FKTP | | | | Nilai p |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|------------------|---------|
| | Dokter umum (n=20) | Klinik pemerintah (n=21) | Klinik swasta (n=59) | Puskesmas (n=48) | |
| Umur | | | | | |
| 17-30 th | 5 (25,00) | 5 (23,81) | 17 (28,81) | 7 (14,58) | 0,052 |
| 31-45 th | 13 (65,00) | 9 (42,86) | 27(45,76) | 18 (37,50) | |
| >45 th | 2 (10,00) | 7 (33,33) | 15 (25,42) | 23 (47,92) | |
| Jenis kelamin | | | | | |
| Perempuan | 13 (65,00) | 12 (57,14) | 30 (50,85) | 24 (50,00) | 0,665 |
| Laki-laki | 7 (35,00) | 9 (42,86) | 29 (49,15) | 24 (50,00) | |
| Pendidikan | | | | | |
| ≤SMP | 2 (10,00) | 1 (4,76) | 10 (16,95) | 21 (43,75) | <0,001* |
| ≥SMA | 18 (90,00) | 20 (95,24) | 49 (83,05) | 27 (56,25) | |
| Status pekerjaan | | | | | |
| Tidak bekerja | 2 (10,00) | 3 (14,29) | 10 (16,95) | 14 (29,17) | 0,250 |
| Bekerja | 18 (90,00) | 18 (85,71) | 49 (83,05) | 34 (70,83) | |
| Status kepesertaan | | | | | |
| Non PBI | 20 (100,00) | 21 (100,00) | 59 (100,00) | 34 (70,83) | <0,001* |
| PBI | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 14 (29,17) | |

*Uji statistik dengan *chi-square* dan pada sel dengan nilai *expected* <5 dilakukan dengan *Fisher's exact test*

Tabel 2 Perbedaan kepuasan pasien JKN per dimensi mutu pada empat jenis FKTP

| Dimensi mutu | Jenis FKTP | | | | Nilai p* |
|-------------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|------------------|----------|
| | Dokter umum (n=20) | Klinik pemerintah (n=21) | Klinik swasta (n=59) | Puskesmas (n=48) | |
| Penampilan fisik | | | | | |
| Puas | 17 (85,00) | 15 (71,43) | 33 (55,93) | 40 (83,33) | 0,008 |
| Tidak puas | 3 (15,00) | 6 (28,57) | 26 (44,07) | 8 (16,67) | |
| Kehandalan | | | | | |
| Puas | 18 (90,00) | 17 (80,95) | 41 (69,49) | 38 (79,17) | 0,251 |
| Tidak puas | 2 (10,00) | 4 (19,05) | 18 (30,51) | 10 (20,83) | |
| Daya tanggap | | | | | |
| Puas | 20 (100,00) | 20 (95,24) | 54 (91,53) | 44 (91,67) | 0,563 |
| Tidak puas | 0 (0,00) | 1 (4,76) | 5 (8,47) | 4 (8,33) | |
| Jaminan | | | | | |
| Puas | 19 (95,00) | 20 (95,24) | 51 (86,44) | 44 (91,67) | 0,525 |
| Tidak puas | 1 (5,00) | 1 (4,76) | 8 (13,56) | 4 (8,33) | |
| Empati | | | | | |
| Puas | 20 (100,00) | 21 (100,00) | 59 (100,00) | 43 (89,58) | 0,013 |
| Tidak puas | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 5 (10,42) | |

*Uji statistik dengan *chi-square*

Tabel 3 Perbedaan kepuasan pasien JKN berdasarkan jenis FKTP, status kepesertaan dan karakteristik sosio-demografis

| Variabel | Kepuasan | | Nilai p* |
|---------------------------|-------------|------------|----------|
| | Puas | Tidak puas | |
| Jenis FKTP | | | |
| Klinik swasta | 28 (47,46) | 31 (52,54) | < 0,001 |
| Dokter umum | 18 (90,00) | 2 (10,00) | |
| Klinik pemerintah | 14 (66,67) | 7 (33,33) | |
| Puskesmas | 43 (89,58) | 5 (10,42) | |
| Status kepesertaan | | | |
| Non PBI | 89 (66,42) | 45 (33,58) | 0,009 |
| PBI | 14 (100,00) | 0 (0,00) | |
| Jenis kelamin | | | |
| Perempuan | 58 (73,42) | 21 (26,58) | 0,279 |
| Laki-laki | 45 (65,22) | 24 (34,78) | |
| Pendidikan | | | |
| ≤SMP | 29 (85,29) | 5 (14,71) | 0,023 |
| ≥SMA | 74 (64,91) | 40 (35,09) | |
| Status pekerjaan | | | |
| Tidak bekerja | 20 (68,97) | 9 (31,03) | 0,935 |
| Bekerja | 83 (69,75) | 36 (30,25) | |
| Jumlah | 103 (70,00) | 45 (30,00) | |

*) Uji statistik dengan *chi-square***Tabel 4** Adjusted PR kepuasan pasien berdasarkan jenis FKTP, status kepesertaan dan pendidikan

| Variabel | Adjusted PR | 95% CI | Nilai p |
|---------------------------|-------------|------------|---------|
| Jenis FKTP | | | |
| Klinik swasta | <i>ref</i> | | |
| Dokter umum | 1,91 | 1,05,-3,47 | 0,032 |
| Klinik pemerintah | 1,43 | 0,75-2,73 | 0,275 |
| Puskesmas | 1,76 | 1,04-2,97 | 0,034 |
| Status kepesertaan | | | |
| Non PBI | <i>ref</i> | | |
| PBI | 1,08 | 0,55-2,15 | 0,806 |
| Pendidikan | | | |
| ≤SMP | <i>ref</i> | | |
| ≥SMA | 0,86 | 0,52-1,41 | 0,554 |

*) Uji statistik dengan regresi *pois*

umum cenderung lebih puas dengan *adjusted PR*=1,91 (95%CI: 1,05-3,47) dan FKTP puskesmas dengan *adjusted PR*=1,76 (95%CI: 1,04-2,97) dengan klinik swasta sebagai *reference*.

DISKUSI

Secara keseluruhan sebagian besar responden (69,59%) puas dengan layanan kesehatan di FKTP.

Meskipun secara keseluruhan responden puas dengan layanan kesehatan di FKTP tetapi belum mencapai target kepuasan sesuai peta jalan JKN yang menyebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014. Jenis FKTP dengan kepuasan keseluruhan tertinggi adalah dokter umum (90,00%) sedangkan terendah pada klinik swasta (47,46%). Kepuasan responden

terendah di klinik swasta karena ketidakpuasan pada dimensi mutu penampilan fisik (*tangible*) atas terbatasnya tempat parkir dan ketidaknyamanan ruang tunggu. Masalah tersebut kemungkinan berkaitan dengan tingginya jumlah kunjungan di klinik swasta. Data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien JKN di 13 klinik swasta selama tahun 2014 adalah 97.098 yang merupakan kunjungan tertinggi dibandingkan dengan kunjungan tiga jenis FKTP lainnya yaitu 78.959 di 11 puskesmas, 34.291 di tujuh klinik pemerintah dan 32.245 di 70 dokter umum.¹¹

Pada penelitian ini dijumpai satu variabel yang secara independen berhubungan dengan kepuasan responden yaitu jenis FKTP dokter umum dan FKTP puskesmas. Apabila dibandingkan dengan penelitian lain, hasil penelitian ini ada yang sesuai dan ada pula yang berbeda. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian kepuasan pasien di Kota Denpasar tahun 2012 bahwa secara umum kepuasan peserta Askes di dokter keluarga dan puskesmas sama-sama tergolong sangat puas.¹³ Sebaliknya hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian di Kota Kendari pada tahun 2005 bahwa kepuasan peserta Askes di puskesmas lebih tinggi dibandingkan di dokter keluarga.⁸ Pada penelitian ini didapatkan bahwa kepuasan responden JKN dalam semua dimensi mutu dijumpai tertinggi pada dokter umum. Hal ini kemungkinan berkaitan dengan kepemilikan FKTP (milik sendiri) dan jumlah kunjungan yang relatif lebih sedikit sehingga ada kedekatan hubungan dokter dengan pasien.

Selain dokter umum, responden di puskesmas juga cenderung lebih puas dibandingkan dengan klinik pemerintah dan klinik swasta. Hal ini kemungkinan berkaitan dengan tingkat pendidikan dan status kepesertaan JKN. Tingkat pendidikan responden yang berkunjung ke puskesmas cenderung lebih rendah dibandingkan dengan jenis FKTP lainnya. Responden yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) sebesar 100% menyatakan puas terhadap layanan kesehatan di puskesmas, kemungkinan karena mereka menerima bantuan iuran dari pemerintah. Selain itu, kemungkinan juga berhubungan dengan meningkatnya kualitas puskesmas karena akreditasi ISO. Satu-satunya dimensi mutu yang relatif kurang di puskesmas dibandingkan tiga FKTP lainnya adalah dimensi empati, dimana hanya 89,58% responden di puskesmas menyatakan puas sedangkan di tiga FKTP lainnya masing-masing sebesar 100%. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di Sukoharjo pada tahun 2014 bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien JKN dimana pasien PBI lebih puas dibandingkan dengan pasien umum.¹⁴ Begitu pula dengan hasil penelitian

kepuasan pasien di Bogor pada tahun 2010 bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di puskesmas.¹⁵ Berbeda halnya dengan hasil penelitian di Manado pada tahun 2015 bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan keperawatan pada pasien PBI dan non PBI.¹⁶ Terdapat pula hasil penelitian yang berbeda di Manado pada tahun 2013 bahwa tidak terdapat hubungan antara faktor pendidikan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di puskesmas.¹⁷

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, dimensi mutu yang masih harus ditingkatkan di klinik swasta adalah dimensi fisik yaitu tempat parkir dan ruang tunggu sedangkan untuk puskesmas adalah dimensi mutu yang berkaitan dengan empati dari petugas kesehatan.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah dalam hal generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas karena sampel FKTP dalam penelitian ini belum tentu mewakili seluruh FKTP yang ada di Denpasar. Kelemahan lainnya adalah responden di klinik pemerintah, dimana sebagian responden adalah pegawai dari instansi yang bersangkutan sehingga kemungkinan memberikan jawaban yang tidak obyektif.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan responden masih lebih rendah dari target JKN. Bila dilihat per dimensi mutu kepuasan responden di klinik swasta lebih rendah dalam hal dimensi fisik dibandingkan dengan tiga FKTP lainnya. Bila dilihat per FKTP kepuasan tertinggi dijumpai pada dokter umum dan puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, BPJS Kesehatan Divisi Regional XI, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dan FKTP BPJS Kesehatan Kota Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2014.
2. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. 2013.
3. Kementerian Kesehatan RI. Menkes Sampaikan Perkembangan Kepesertaan JKN Kepada Menko Perekonomian [Internet]. 2015 [diakses 2 Februari 2015]. Available from URL:http://www.depkes.go.id/article/view/1501170000/menkes_sampaikan_perkembangan_kepesertaan_JKN_kepada_menko_perekonomian.html

4. Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2006.
5. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2011.
6. Wira D. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Universitas Udayana; 2014.
7. Arab M, Tabatabaei G, Rashidian A, Forushani AR, Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran Iran. *Iran J Public Heal*. 2012;41(9):71–7.
8. Aga NA. Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Wajib dan Sukarela Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I. *JMPK*. 2005;08(04):183–90.
9. Suciati W. Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojoroto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen. *J Ilm Mhs Univ Surabaya*. 2013;2(2):1–15.
10. Abdilah AD, Ramdan M. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Kerta Kabupaten Bandung Barat. *J Kesehat Kartika Stikes A Yani*. 2007;56–66.
11. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. *Data FKTP dan Kunjungan Pasien JKN di FKTP BPJS Kesehatan Kota Denpasar Tahun 2014*.
12. Mundiharno, Thabrany H. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional; 2012.
13. Witriasih. *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta PT ASKES (Persero) Cabang Denpasar pada Pelayanan Puskesmas dan Dokter Keluarga di Kota Denpasar*. Universitas Udayana; 2012.
14. Setiawan EP. Perbedaan Kepuasan antara Pasien Umum dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2014.
15. Budiman, Suhat, Herlina N. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Kesehat Kartika*. 2010;1-17.
16. Rattu P, Warouw H, Hamel RSH. Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran. *ejournal Keperawatan (e-Kp)*. 2015;3(1):1–7.
17. Laurina C, Maabuat L, Maramis FRR, Sondakh RC. Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013. *Sam Ratulangi Manado*; 2013;1–6.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution