Original Research

HEALTH INFORMATION : JURNAL PENELITIAN (HIJP)

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat

Comparison of JKN and General Patient Satisfaction Levels Regarding the Quality of Outpatient Services at Rantauprapat Regional General Hospital

Egril Rehulina Ritonga[1*], Fatma Indriani[2], Rapotan Hasibuan[3]

[1,2,3] Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan Indonesia;
*Korespondensi e-mail: egril2003@gmail.com

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Jaminan Kesehatan Nasional.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, National Health Insurance.*

Poltekkes Kemenkes Kendari, Indonesia
ISSN : 2085-0840
ISSN-e : 2622-5905
Periodicity: Bianual vol.17 no. 2 2025
jurnaldanhakcipta@poltekkes-kdi.ac.id
Received : 14 Mei 2025
Accepted : 19 Juni 2025

Funding source: -
DOI : 10.36990/hijp.v17i2.1694
URL : https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/HIJP
Contract number: -

Ringkasan: Latar belakang: Rumah sakit merupakan elemen penting dalam sistem sosial dan kesehatan yang menyediakan layanan medis komprehensif. Tingkat kepuasan pasien JKN dan umum dapat bervariasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima. **Tujuan:** Membandingkan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Rantauprapat. **Metode:** Penelitian analitik dengan desain *cross-sectional* dilakukan pada 11 Februari hingga 3 Maret 2025 menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif. Sampel sebanyak 136 responden (68 pasien JKN dan 68 pasien umum) dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan skala *Likert*. Analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U*. **Hasil:** Tingkat kepuasan pasien JKN sebesar 65,00% dan pasien umum 76,25%. Perbedaan signifikan ditemukan pada dimensi responsiveness (p=0,000) dan empathy (p=0,038), sementara dimensi lainnya tidak menunjukkan perbedaan signifikan. **Simpulan:** Kepuasan pasien JKN lebih rendah dibanding pasien umum, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy. **Saran:** Dianjurkan mengadakan pelatihan staf terkait responsiveness dan empathy guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baik JKN maupun umum.

Abstract: Background: *Hospitals are an essential element of the social and health system that provides comprehensive medical services. The level of satisfaction of JKN patients and the general public may vary based on the quality of service received.* ***Objective:*** *To compare the level of satisfaction of JKN patients and general patients with the quality of outpatient services at Rantauprapat Hospital.* ***Methods:*** *Analytical research with a cross-sectional design was conducted from*

February 11 to March 3, 2025 using a comparative quantitative approach. A sample of 136 respondents (68 JKN patients and 68 general patients) was selected by accidental sampling. Data was collected using a questionnaire based on five dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) with a Likert scale. Data analysis using the Mann-Whitney U test. ***Results:*** *The satisfaction rate of JKN patients was 65.00% and general patients were 76.25%. Significant differences were found in the dimensions of responsiveness (p=0.000) and empathy (p=0.038), while the other dimensions showed no significant differences.* ***Conclusion:*** *The satisfaction of JKN patients is lower than that of general patients, especially in the dimensions of responsiveness and empathy.* ***Suggestion:*** *It is recommended to hold staff training related to responsiveness and empathy to improve the quality of service and patient satisfaction both JKN and the general public.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan pernyataan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit adalah elemen kunci dari sistem sosial dan kesehatan yang berperan dalam menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif seperti layanan bedah tulang/orthopedi, layanan PONEK, layanan gawat darurat, layanan kanker terpadu, layanan ibu dan anak, layanan penunjang medis termasuk langkah -langkah pencegahan dan perawatan darurat untuk komunitas yang lebih luas. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat layanan dan pemulihan kesehatan. Ini adalah target transfer akhir untuk peserta asuransi kesehatan nasional (JKN) jika fasilitas medis tingkat pertama tidak memungkinkan (Pringsewu et al., 2024)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan sebagai acuan jenis dan kualitas layanan kesehatan dasar yang wajib disediakan pemerintah dan merupakan hak mendasar setiap warga negara. Layanan dasar sendiri merupakan bentuk pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mendasar masyarakat. Sementara itu, kualitas layanan dasar dapat diukur dari mutu dimensi model *servqual* (*service quality*) seperti jumlah barang dan/atau jasa yang disediakan, termasuk dalam kebutuhan dasar kesehatan, serta pemenuhannya secara minimal sesuai standar teknis, guna menjamin kehidupan yang layak https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/permenkes-6-2024/ (Permenkes, 2024)

Mengacu pada Peraturan (Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022) mutu pelayanan kesehatan adalah tingkatan layanan yang diberikan kepada individu dan masyarakat untuk mencapai hasil kesehatan yang terbaik. Pelayanan ini harus sesuai standar terkini dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta berorientasi pada pemenuhan hak dan pasien. Rumah sakit sebagai institusi kesehatan menyediakan pelayanan yang komprehensif, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit berkewajiban untuk mengutamakan kepuasan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas layanan dapat dimulai dengan melakukan evaluasi terhadap setiap komponen yang berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien (Krismanto & Irianto, 2020)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai diterapkan di Indonesia sejak tanggal 1 Januari 2014, dengan target tercapainya cakupan semesta *(universal coverage)* bagi seluruh penduduk pada tahun 2019. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melibatkan beberapa kelompok peserta, yaitu penerima bantuan iuran (PBI), pekerja berupah, dan peserta yang mendaftar secara mandiri. Pelayanan kesehatan dalam program ini disalurkan melalui dua tingkatan fasilitas kesehatan: tingkat pertama (FKTP) dan tingkat rujukan lanjut (FKRTL) (Wigatie & Zainafree, 2023). Hingga 30 Juni 2024 cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 273,5 jiwa atau 96,8% dari total penduduk Indonesia. Untuk mewujudkan target cakupan menyeluruh terdapat berbagai faktor yang turut memengaruhi

pencapaiannya, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan di RSIA Sitti khadijah tahun 2024 kesehatan yang mereka terima. Kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beragam aspek, termasuk di antaranya adalah fisik atau tampilan nyata (*tangible*), keandalan pelayanan (*reliability*), kemampuan dalam merespons kebutuhan pasien (*responsiveness*), adanya jaminan atau rasa aman (*assurance*), serta perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh penyedia layanan (*empathy*).

Berdasarkan data Dewan Jaminan Sosial Nasional Republik Indonesia, pada tahun 2025 peserta JKN Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara, mencapai 61,37%, sedangkan peserta Non-PBI sebesar 38,63%. RSUD Rantauprapat merupakan rumah sakit kelas B yang menjadi pusat rujukan bagi masyarakat Rantauprapat dan sekitarnya, dengan tuntutan pemenuhan indikator mutu pelayanan. Berdasarkan laporan internal RSUD Rantauprapat (2024), tingkat kepuasan pasien mencapai 80%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, survei awal melalui wawancara terhadap tiga pasien JKN dari kelompok PPU dan PBI yang menjalani rawat jalan menemukan keluhan terkait kerumitan alur pelayanan karena rumah sakit terdiri atas tiga gedung, lamanya proses pendaftaran, serta sikap perawat yang dinilai kurang ramah. Sebaliknya, dua pasien umum menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit. Temuan awal ini mengindikasikan adanya kemungkinan perbedaan persepsi terhadap pelayanan berdasarkan status kepesertaan.

Penelitian Ariany Dhesi (2020) dan Muttaqien et al. (2024) menunjukkan adanya perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara pasien JKN dan Non-JKN, dengan persepsi pasien Non-JKN cenderung lebih baik. Perbedaan tersebut dapat berkaitan dengan kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, persepsi pasien perlu dikaji untuk memahami kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan status kepesertaan JKN (Muttaqien & Maidin, 2024).

Ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien sekaligus mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung lebih loyal, mematuhi rekomendasi perawatan, serta memberikan umpan balik positif. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kunjungan dan citra fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara pasien JKN dan pasien umum (Yanuarti et al., 2021).

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan menggunakan desain *cross sectional.*

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat yang berlangsung pada 11 Februari sampai 03 Maret tahun 2025.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain komparatif untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara dua kelompok pasien yang berbeda status kepesertaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan skunder. Teknik penganbilan data yaitu dengan kuesioner diadaptasi dari SERVQUAL (α=0,85) dan diuji validitas isi oleh 2 ahli yang akan diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetualan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumbebr data. Pengumpulan data yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), dengan menggunakan skala Likert sebagai opsi jawaban.

Populasi target dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke poliklinik RSUD Rantauprapat. Berdasarkan data tahun 2024, tercatat total 130.488 kunjungan pasien, yang terdiri dari 5.023 pasien umum dan 125.465 pasien JKN. Dari populasi tersebut perhitungan sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael. Berdasarkan rumus tersebut didapatkan hasil 67,61 dengan taraf kesalahan 10% dan hasil perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 68, sampel akan dikali 2 karena dalam penelitian ini memerlukan sample peserta BPJS dan umum, sehingga total jumlah pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian berjumlah 136 pasien.

Pengolahan dan Analisis Data

Data penelitian ini dianalisis menggunakan uji beda Mann-Whitney U dengan data yang dihasilkan tidak berdistribusi normal untuk membandingkan dua sampel independen untuk melihat apakah ada perbedaan kepuasan pasien JKN dan Umum di RSUD Rantauprapat.

HASIL

Berdiri sejak tahun 1957 di Rantauprapat, RSUD Rantauprapat merupakan satu-satunya rumah sakit di kota tersebut yang dikelola oleh pemerintah daerah tingkat II Labuhanbatu. Usia, jenis kelamin, dan pekerjaan responden digunakan untuk menghitung persentase distribusi frekuensi penelitian.

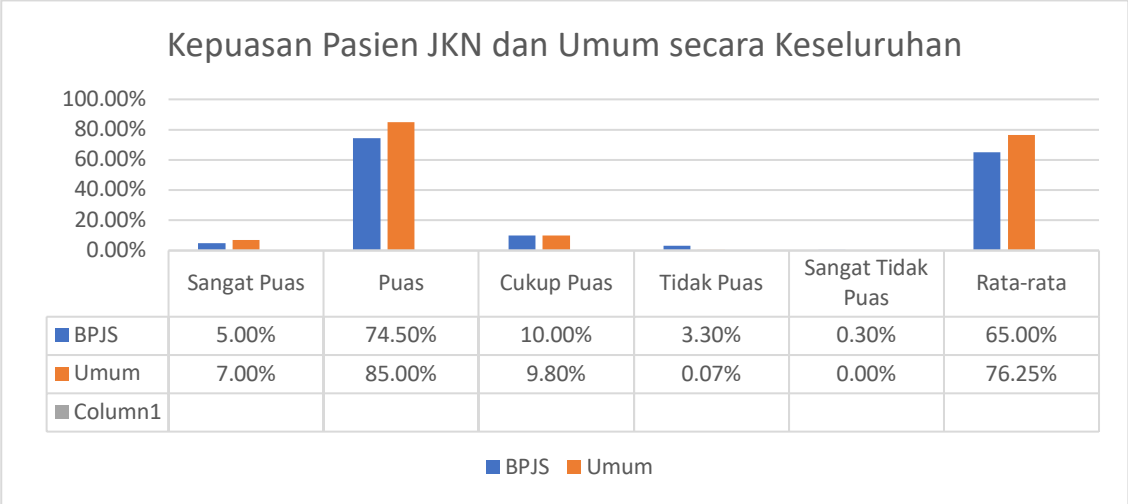
Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	JKN		Umum	
	f	%	f	%
Jenis Kelamin				
Laki-laki	31	22,8	37	27,2
Perempuan	37	27,2	31	22,8
Jumlah	68		68	
Usia				
17-24 tahun	3	2,2	11	8,1
25-34 tahun	14	10,3	28	20,6
35-49 tahun	20	14,7	26	19,1
50-64 tahun	27	19,9	3	2,2
>65 tahun	4	2,9	0	0
Jumlah	68		68	

Pekerjaan				
Pelajar/Mahasiswa	3	2,2	4	2,9
PNS	9	6,6	0	0,7
Pegawai Swasta	9	6,6	13	9,6
TNI/POLRI	2	1,5	0	0
Wiraswasta	8	5,9	22	15,4
Buruh	5	3,7	6	4,4
Lain-lain	2	1,5	0	0
Tidak bekerja	30	22,1	23	16,9
Jumlah	68		68	

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh pasien perempuan, baik pada kelompok JKN maupun umum. Pasien perempuan berjumlah 37 (27,2%) pada pasien JKN dan 31 (22,8%) pada pasien umum, sementara pasien laki-laki berjumlah 31 (22,8%) pada pasien JKN dan 37 (27,2%) pada pasien umum. Berdasarkan usia, responden terbanyak pada kelompok JKN berada pada rentang usia 50-64 tahun, dengan jumlah 27 responden (19,9%), sedangkan pada kelompok umum, responden terbanyak berada pada rentang usia 25-34 tahun, dengan jumlah 28 responden (20,6%). Mengenai pekerjaan, mayoritas responden tidak bekerja, baik pada kelompok JKN maupun umum, dengan jumlah 30 responden (22,1%) pada JKN dan 23 responden (16,9%) pada pasien umum.

Grafik 1. kepuasan pasien JKN dan Umum secara keseluruhan



Pada grafik dapat dilihat presentas kepuasan pasien JKN dan Umum secara keseluruhan dalam kategori sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan rata-rata 65,00% pada pasien JKN dan 76,25% pada pasien Umum.

Tabel 2. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* perbedaan kepuasan pasien JKN dan Umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Rantauprapat

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Tingkat Kepuasan	JKN	68	54,39	28,22	0,000
	Umum	68	82,61		
	Jumlah	136			

Berdasarkan analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U*, diperoleh nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Mengingat nilai ini berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa terdapat perbedaan yang

signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum terhadap pelayanan yang mereka terima di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.

Tabel 3. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* pada dimensi *Tangible*

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Skor *Tangible*	JKN	68	70,55	4,1	0,508
	Umum	68	66,45		
	Jumlah	136			

Hasil analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U* menunjukkan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,508. Mengingat nilai ini lebih besar dari batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 (0,508 > 0,05), maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan ini adalah bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum terkait dengan aspek *tangible* atau bukti fisik pelayanan.

Tabel 4. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* pada dimensi *Reliability*

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Skor *Reliability*	JKN	68	65,28	6,44	0,285
	Umum	68	71,72		
	Jumlah	136			

Nilai *Asymp.Sig* adalah 0,285 berdasarkan hasil analisis data dengan uji perbedaan *Mann-Whitney U*. Hipotesis alternatif (Ha) ditolak karena nilainya lebih besar dari 0,05 (0,285 > 0,05). Oleh karena itu, jika ditinjau dari faktor keandalan (*reliability*), dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum.

Tabel 5. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* pada dimensi *Responsiveness*

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Skor *Responsiveness*	JKN	68	50,43	36,14	0,00
	Umum	68	86,57		
	Jumlah	136			

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney U* terhadap data, diperoleh nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Karena nilai ini berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima. Implikasinya, dalam hal aspek *responsivitas* atau daya tanggap pelayanan, terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum.

Tabel 6. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* pada dimensi *Assurance*

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Skor *Assurance*	JKN	68	63,57	9,86	0,072
	Umum	68	73,43		
	Jumlah	136			

Berdasarkan hasil analisis data yang menggunakan uji *Mann-Whitney U*, didapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,072. Mengingat nilai ini lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05 (0,072 > 0,05), maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam hal faktor keamanan (*assurance*), tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum.

Tabel 7. Hasil uji statistik beda *Mann-Whitney U* pada dimensi *Emphaty*

Variabel	Kategori	f	*Mean Rank*	*Gap Mean*	*Asymp Sig*
Skor *Emphaty*	JKN	68	62,47	12,06	0,038
	Umum	68	74,53		
	Jumlah	136			

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U*, diperoleh nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,038. Karena nilai ini berada di bawah batas signifikansi 0,05 (0,038 < 0,05), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam hal aspek empati (*empathy*), terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pasien umum.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Parasuraman (1988) (dikutip dalam Khamdan, 2023), kepuasan pasien dalam dimensi *tangible* atau aspek fisik pelayanan berakar pada elemen-elemen nyata. Hal ini meliputi suasana lingkungan yang memberikan rasa nyaman serta keberadaan fasilitas penunjang yang memadai, seperti ruang tunggu yang terjaga kebersihannya dan memberikan kenyamanan, kerapian penampilan para staf, serta sanitasi kamar mandi dan toilet yang baik. Semua itu relevan dengan penelitian yang dilakukan Wijayanto pada tahun 2020 yang mengkaji "Perbedaan Kepuasan Pelayanan Pasien JKN dan Non-JKN di Rumah Sakit Hidayah Boyolali Pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap." Studi tersebut mengindikasikan bahwa pasien rawat jalan dengan status non-JKN menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap aspek bukti fisik dibandingkan dengan pasien JKN, dengan perbedaan nilai r pada uji korelasi sebesar -0,1955.

Untuk mengukur kepuasan pasien, bukti fisik adalah yang paling penting. Penilaian positif terhadap rumah sakit seringkali didasarkan pada kualitas aspek *tangible* atau bukti fisik yang dimilikinya. Hal ini mencakup daya tarik tata ruang interior dan eksterior, tingkat kenyamanan, kebersihan serta keteraturan bangunan dan petugas, hingga kemutakhiran peralatan medis. Kepuasan pasien terhadap mutu layanan sangat dipengaruhi oleh elemen fisik yang mereka lihat dan rasakan. Ketersediaan dan pemenuhan yang baik terhadap seluruh fasilitas dan aspek fisik ini berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun demikian, beberapa pasien tetap tidak puas dengan hal ini berdasarkan jumlah jawaban yang diterima.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pasien rawat jalan, baik peserta JKN maupun pasien umum, memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *tangible* atau bukti fisik pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat, meskipun demikian, sebaran jawaban menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pasien yang hanya merasa cukup puas dengan aspek ini, mengindikasikan adanya potensi dan harapan untuk peningkatan lebih lanjut pada elemen-elemen *tangible* di rumah sakit tersebut.

Menurut Parasuraman (1988) (Khamdan Rifa'i 2023), kepuasan konsumen tergantung pada aspek Keandalan (*reliability*) dalam konteks pelayanan merujuk pada kompetensi dan kapabilitas para karyawan atau staf dalam menunaikan layanan yang telah dijanjikan kepada pasien atau pelanggan secara akurat, efisien, dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, sehingga mampu menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan dan tepat waktu bagi penerima layanan. Hal ini tercermin dari kinerja rumah sakit dalam aspek ketepatan waktu pelayanan, efisiensi proses pendaftaran, kecepatan dimulainya tindakan pengobatan atau pemeriksaan, serta kompetensi petugas kesehatan dalam memberikan layanan. Berdasarkan temuan penelitian tersebut, Yakin dkk melakukan penelitian pada tahun 2022 dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien JKN dan Non JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhamadiyah Tegal." Studi tersebut mengungkapkan bahwa pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai rata-rata sebesar 92,17%, yang secara keseluruhan dikategorikan sebagai puas.

Kemampuan penyedia jasa untuk menyediakan layanan dengan cara yang tepat dan konsisten dikenal sebagai keandalan. Keandalan dalam konteks pelayanan jasa merujuk pada kapasitas penyedia layanan untuk menunaikan janji layanannya secara akurat dan dengan tingkat keseragaman yang tinggi setiap kali layanan diberikan. Ini mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta tanpa adanya inkonsistensi yang dapat mengecewakan penerima layanan. Keberhasilan *(performance)* dan kepercayaan *(dependability)* adalah dua komponen utama kehandalan. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit sejak awal memberikan layanan yang tepat. Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit berhasil dalam mewujudkan komitmennya untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan secara responsif, tepat, dan mampu memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan penelitian, pasien rawat jalan, baik peserta JKN maupun pasien umum, menilai aspek keandalan (*reliability*) dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat berada pada kategori baik. Namun berdasarkan pendistribusian jawaban, masih ada beberapa pasien yang kurang nyaman dengan aspek ini. Oleh karena itu, diharapkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprpat dapat ditingkatkan.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Ketidaksesuaian antara hasil yang diterima dengan ekspektasi akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, kesesuaian akan menghasilkan kepuasan, dan jika hasil melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau gembira. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah respons atau umpan balik terhadap produk atau layanan yang berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Sesaria, 2020). Lebih lanjut, kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh aspek responsif atau daya tanggap, yang mencerminkan kesediaan para karyawan dan staf untuk memberikan bantuan serta layanan yang cepat. Aspek dapat diukur dengan melihat seberapa cepat perawat bekerja untuk menyelesaikan urusan administrasi dan ketanggapan mereka dalam merespons serta menangani keluhan pasien. Temuan penelitian sejalan dengan temuan Egghy pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien (81%) menyatakan tidak puas terhadap aspek responsivitas, sementara hanya 19% yang merasa puas. Kecepatan pelayanan ditentukan oleh bagaimana pegawai memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan dan dapat diselesaikan dengan cepat.

Hal yang menyebabkan persepsi perbedaan pelayanan disebabkan oleh faktor lain yang misalmya pada pasien JKN waktu tunggu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan karena admistrasi, pprosedur pada pasien JKN yang terkadang meyulitkan (proses sistem rujukan yang berjenjang) dari pada pasien umum. Menurut hasil penelitian, dimensi daya tanggap pasien rawat jalan JKN dan umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat cukup baik. Namun, berdasarkan

distribusi jawaban, ada beberapa pasien yang sangat tidak puas atau tidak puas dengan aspek ini. Oleh karena itu, diharapkan dimensi daya tanggap pada Rumah Sakit Umum Daerah dapat ditingkatkan lebih lanjut.

Sebagaimana dinyatakan oleh Tjiptono (2007) dalam (Khamdan Rifa'I 2023), kualitas layanan internal yang baik tercermin dari terciptanya suasana kerja internal yang positif. Lingkungan kerja yang kondusif ini dapat diwujudkan melalui praktik pendelegasian tugas dan tanggung jawab yang jelas, tumbuhnya rasa saling percaya antar anggota tim, serta terjalinnya komunikasi yang efektif dan terbuka di seluruh lini organisasi, serta penerapan kompensasi manusia secara keseluruhan, baik secara finansial maupun non-finansial. Kepuasan pasien pada dimensi jaminan *(assurance)*, mencakup pengaturan dan perawatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rambey et al. pada tahun 2021, "Perbedaan Tingkat Kepuasaan Pasien Umum dan Pasien Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," sejalan dengan hasil penelitian ini. Penelitian tersebut menunjukkan, dimensi jaminan (*assurance*) juga menunjukkan hasil yang positif, dengan tingkat kepuasan tercatat sebesar 84,6% pada pasien JKN dan 75,9% pada pasien umum.

Aspek keamanan (*assurance*) dalam pelayanan merujuk pada kompetensi dan keramahan para karyawan, yang tercermin dalam pengetahuan yang mereka miliki serta kesantunan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Lebih lanjut, keamanan juga mencakup kemampuan mereka untuk membangun rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) pada diri pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Pasien akan merasa aman dan tidak ragu untuk mendapatkan perawatan di rumah sakit yang aman. Rumah sakit juga akan membuat pasien puas karena rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan pengetahuan dan keahlian perawat dan dokter.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kepastian atau keamanan yang dirasakan pasien rawat jalan JKN dan pasien umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat telah baik diukur berdasarkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, diharapkan aspek ini akan dipertahankan dan ditingkatkan. Lewis dan Booms (1983) (dikutip dalam Tjiptono, 2020:142) mengartikulasikan kualitas layanan sebagai sebuah evaluasi terhadap seberapa efektif tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam konteks kepuasan pasien, dimensi empati (*empathy*) merujuk pada pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien, yang didukung oleh keterampilan komunikasi yang mumpuni dari penyedia layanan sehingga informasi dapat disampaikan dengan jelas dan pemahaman terhadap keinginan pasien dapat tercapai. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan dengan studi pada 2021 oleh Rambey dkk, yang dimana penelitian tersebut mengungkapkan bahwa dalam aspek empati, tingkat kepuasan pasien secara umum berada dalam kategori baik, dengan persentase sebesar 82,1% pada kelompok pasien JKN dan 73,5% pada kelompok pasien umum.

Pada hal serupa, dimensi *Emphaty* (kepedulian) diukur dengan penyataan seperti berikut: petugas kesehatan melayani pasien tanpa mempertimbangkan status sosial mereka, tidak mempertimbangkan keluhan pasien, berusaha menenangkan kecemasan pasien tentang masalah kesehatan mereka, dan mengatakan bahwa mereka berharap pasien sembuh. Fokus dalam konteks pelayanan mengacu pada tindakan memberikan perhatian yang bersifat personal atau individual kepada pelanggan, yang dilakukan dengan berusaha memahami perspektif dan situasi yang dialami oleh pelanggan tersebut. Di bawah dimensi ini, penyedia dapat menawarkan "surprise" yang disediakan oleh pelanggan sendiri dan tidak diharapkan oleh pelanggan.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat kepedulian (*empathy*) yang dirasakan oleh pasien rawat jalan, baik peserta JKN maupun pasien umum, terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum

Daerah Rantauprapat sudah baik dan memiliki potensi untuk terus dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya. Implikasi kebijakan yang perlu dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi empati di RSUD yaitu dengan meningkatan kebijakan pelatihan dan pengembangan SDM, meningkatkan manajemen kinerja, meningkatkan kebijakan fasilitas pendukung empati.

Tingkat kepuasan pasien JKN dan umum terhadap layanan kesehatan bervariasi di setiap aspek. Pasien JKN paling tidak puas pada dimensi responsivitas (rata-rata 50,43) dan paling puas pada dimensi *tangible* (rata-rata 70,55). Sementara itu, pasien umum menunjukkan kepuasan terendah pada dimensi *tangible* (rata-rata 66,45) dan tertinggi pada dimensi responsivitas (rata-rata 86,57). Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan untuk membandingkan kepuasan kedua kelompok pasien rawat jalan di RSUD Rantauprapat. Hasilnya menggambarkan bahwa peningkatan kualitas layanan rumah sakit berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien, yang berdampak positif pada mutu pelayanan secara keseluruhan.

Hasil pengukuran kepuasan menyatakan bahwa pasien JKN dan Umum merasa sangat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Rantauprapat, namun dilihat dari skor total masing-masing dimensi menujukkan bahwa pasien Umum merasa lebih puas jika dibandingkan dengan pasien JKN tapi tidak signifikan secara keseluruhan pada dimensi artinya pada dua jaminan yang digunakan mendapatkan hasil kepuasan yang hampir sama. Temuan ini tidak dapat digenealisasi karena menggunakan convenience sampling dan terbatas di satu Rumah Sakit

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian pada pasien JKN dan pasien umum, menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rantauprapat. Secara umum, kepuasan pasien masih kurang optimal, terutama pada dimensi responsivitas dan empati. Faktor utama ketidakpuasan adalah waktu tunggu yang lama (lebih dari 60 menit) dan kurangnya perhatian individual dari petugas kesehatan. Keluhan lain terkait keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Disarankan agar penelitian selanjutnya mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dengan cakupan yang lebih luas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

REKOMENDASI

Direkomendasikan mengintegrasikan desain mixed-method dengan menambahkan wawancara mendalam dan focus group discussion untuk mengeksplorasi faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi perbedaan kepuasan antara kedua kelompok pasien. Implementasikan probability sampling seperti stratified random sampling untuk meningkatkan representativitas dan generalizability temuan. Tambahkan analisis multivariat untuk mengontrol variabel confounding seperti karakteristik sosiodemografi, tingkat pendidikan, dan pengalaman sebelumnya. Integrasikan pula pengukuran objektif waktu tunggu pelayanan, audit observasional terhadap interaksi petugas-pasien, serta survei longitudinal untuk mengevaluasi perubahan kepuasan seiring waktu.

PERNYATAAN

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Pimpinan serta semua staff Rumah Sakit Umum Rantauprapat yang telah memberi izin guna melaksanakan penelitian, membantu serta mendukung peneliti dan ucapan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Pendanaan

Pendanaan dalam penelitian ini dilakukan secara mandiri

Kontribusi Setiap Penulis

ERR: selaku penulis menyusun draf proposal, melakukan pengambilan data/penelitian, menyusun laporan penelitian, **FI:** selaku pembimbing dan pengarah penelitian, **RH:** selaku penguji memberikan masukan dan revisi draf naskah awal.

Pernyataan Konflik Kepentingan

Penulis tidak memiliki konflik apapun dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, *13*(1), 1–11. https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866

Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, *4*(2), 6–16. https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565

Hendra, S., 2023. *Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Bpjs Mandiri Dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Uptd Puskesmas Patimuan* (Disertasi Doktor, Universitas Al-Irsyad Cilacap)

JKN, S. (2022). *Buku Statistik JKN 2016-2021*. Dewan Jaminan Sosial Nasional: BPJS Kesehatan

Kartini, T., Aulia, S., & Ardiansyah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang. *The World of Business Administration Journal*, *1*(1), 60–69. https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.1668

Kemenkes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, *879*, 2004–2006.

Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *3*(1), 32. https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677

Listiani, R., Pebriyanti, A., Fawwaz, M., & Istanti, N. D. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional : a Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *3*(4), 645–652. http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/9248

Lubis, Z. M., & R, S. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit 'Aisyiyah Pariaman Terhadap Kepuasan Peserta Jkn (Jaminan Kesehatan Nasional). *Imara: JURNAL RISET EKONOMI ISLAM*, *4*(1), 31. https://doi.org/10.31958/imara.v4i1.2089

Mahda, A. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Bed Occupancy Rate Melalui Kepuasan Pasien*. https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/101146/Ahmad Aviv Mahda -

172520102027_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Muttaqien, A. R., & Maidin, A. (2024). *Peqguruang: Conference Series*. *6*. https://doi.org/10.35329/jp.v6i2.5698
Pitriani, P. (2025). *Mengoptimalkan Manajemen Operasional Melalui Service Blueprinting : Meningkatkan*. *February*.
Pringsewu, U. A., Homepage, J., Tirtasena, A., Putri, D. K., Wibowo, C. A., Amanda, H., Ariska, K., Cahyani, V. D., Anjani, V. T., Farmasi, S. S., Kesehatan, F., Pringsewu, U. A., Diploma, S., Kebidanan, T., Kesehatan, F., Aisyah, U., Program, M., Sarjana, S., Kesehatan, F., & Aisyah, U. (2024). *REVIEW : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI*. *3*.
Putri, W. A., Arlianti, N., & Ariscasari, P. (2023). Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(1), 206–212.
Rechika Amelia Eka Putri1, D. R. E. (2024). *Medic nutricia 2024,*. *4*(1), 1–6. https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa
Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Â€“ Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *4*(1), 45–64. https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285
Sirappa, E. Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rawat Jalan Rsud Kota Makassar. *Skripsi*, 62.
Tahun, M., Ika, P., Indraswari, I., & Kalpika, I. P. E. (2023). *Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas*. *2*(2), 71–75.
Widiastuti, N. M., Nopiyani, N. M. S., & Karmaya, I. N. M. (2015). Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, *3*(2), 119–125. https://doi.org/10.15562/phpma.v3i2.102
Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. 1–64.
Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, *7*(1), 1–8. https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576/16884
DOI: http://dx.doi.org/10.33846/sf15329 Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi. (2024). *15*(September), 487–492.
Linda, L., Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2020). Perbedaan Persepsi Pengguna Jasa Bpjs Dan Non Bpjs (Umum) Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, *15*(2), 139–143. http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/180
Mutu, P., Kesehatan, P., & Kepuasan, T. (2024). *JURNAL*. *7*(4), 676–684.
Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, *64*(September 2014), 12–35.
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), 53. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(2).53-62
Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, *8*(1), 93. https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869
Sakit, D. R., Hidayat, M., Ratnajaya, A., Gunadi, M. A., & Hastuti, E. H. (2025). *Literature Review : Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Non-Jkn Terhadap Pelayanan Kesehatan*. *10*(1), 330–335.
Sri Wulan W, I. G. A., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, *3*(2), 64–69. https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.166

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. https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.913

Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information : Jurnal Penelitian, 15*(2), e1321. Retrieved from https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1321

Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya …*, *01*, 76–83. https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/465