

LITERATUR REVIEW PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PROGRAM JKN

Dewi Agustina¹, Dea Azzahra², Windi Ayu Anggraini³, Fadya Safira Nasution⁴,
Gustina Sari Siregar⁵, Risky Youlanda⁶

¹⁻⁶Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan
Email : windiayanggraini5@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat yang sehat merupakan faktor penting bagi pengentasan kesengsaraan dan perkembangan perekonomian dalam jenjang aktu yang lama. Kesehatan adalah penentu dari produktivitas seseorang dalam bekerja. kesehatan masyarakat juga menjadi sasaran utama dari kemakmuran dalam sosial, terutama pembangunan jaminan sosial di bagian kesehatan. Negara kita sudah mempunyai JKN dan masyarakat harus bisa menerima pelayanan kesehatan yang tepat sasaran. Tujuan dari tinjauan literatur ialah agar dapat menentukan apakah kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi pelayanan JKN. Penelitian ini menggunakan sumber daya pustaka untuk pencarian literatur dan metode literature review menggunakan referensi terkait penelitian. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa mutu jasa medis sangat tinggi sehingga berdampak positif kepada kepuasan pasien terhadap sistem jaminan kesehatan wajib. Mereka diharapkan mampu menerapkan pelayanan waktu yang memenuhi standar waktu yang ditetapkan untuk pemberian pelayanan medis, dan mengawasi pekerjaan petugas pelayanan kesehatan dengan tepat sarannya.

Kata Kunci: Pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, Program JKN

ABSTRACT

A healthy society is an important factor for alleviation of misery and long-term economic development. Health is a determinant of a person's productivity at work. Public health is also the main target of social prosperity, especially the development of social security in the health sector. Our country already has JKN and the community must be able to receive health services that are right on target. The purpose of the literature review is to determine whether the quality of health services affects JKN services. This study uses library resources to search for literature and the literature review method uses references related to research. The results of this study prove that the quality of medical services is very high so that it has a positive impact on patient satisfaction with the mandatory health insurance system. They are expected to be able to implement time services that meet the time standards set for the provision of medical services, and supervise the work of health care workers with the right targets.

Keywords: Health Services, Patient Satisfaction, JKN Program

LATAR BELAKANG

Menurut data BPJS Kesehatan, pada 30 November 2020, jumlah pendaftar program JKN-KIS mencapai 223.066.814 orang. UU Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Skema Penjaminan SJSN mengatur bahwa semua penduduk, termasuk JKN, wajib mengikuti asuransi sosial oleh Badan Asuransi Sosial. Nantinya, setelah menyusun UU Nomor 24 Tahun 2011, Pemerintah secara tegas mengatakan bahwa Dana JKN dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan, dan penyelenggaraannya akan dilaksanakan tanggal 1 Januari 2014. (Kemenkes, 2014). Sehubungan dengan adanya jaminan kesehatan wajib yang diperkenalkan pada awal tahun 2014, tenaga medis di setiap fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta JKN.

Secara umum, tujuan jaminan kesehatan adalah untuk memudahkan masyarakat dalam akses ke layanan yang lebih berkualitas. Satu tahun setelah pelaksanaan JKN, pada tahun 2015, jumlah peserta BPJS kesehatan meningkat dari 133.423.653 pada tahun 2014 menjadi 156.790.287 pada tahun 2015, meningkat 17,51% dibandingkan tahun 2014 (kementerian kesehatan, 2015). Meski pelaksanaan JKN di bawah BPJS semakin marak, namun hal itu dilihat sebagai perubahan pelayanan kesehatan, terutama bagi masyarakat miskin dan rentan yang terdaftar sebagai peserta JKN dan jamkesmas. Dengan semakin banyaknya responden yang menggunakan BPJS, diharapkan jaminan kesehatan yang dikembangkan pemerintah dapat menyeimbangkan pelayanan kesehatan. Jadi dia melihat kesehatan yang berkualitas tidak hanya dari perspektif ekonomi kelas menengah ke atas, tetapi juga dari perspektif kelas menengah ke bawah (Astuti & Kundarto2018).

Dalam hal pelayanan kesehatan, kepuasan peserta merupakan parameter pertama bertujuan mengukur bagus tidaknya kelebihan pelayanan suatu institusi pelayanan kesehatan. Keunggulan layanan harus ditandai dengan kebutuhan permintaan peserta dan diakhiri dengan perasaan puas serta feedback yang baik mengenai layanan kesehatan. Peserta (bukan produsen atau penyedia layanan), sebagai pembeli dan konsumen layanan, menilai kualitas layanan perusahaan. Masalahnya adalah penilaian peserta terhadap layanan yang diberikan bersifat individu (Utami & Mutialing, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari suatu prosedur kesehatan suatu negara yang secara langsung menyangkut masyarakat dan memberikan promosi, pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi. Permintaan pengembangan jasa kesehatan agar dapat melayani keperluan pasien berdasarkan hak untuk kesehatan mendorong rumah sakit dan penyelenggara pelayanan kesehatan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan disebut sebagai service provider, yaitu pemberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan atau perlu memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu tinggi (Sumadi et al., 2018).

Program JKN yang dilaksanakan tanggal 1 Januari 2014, ialah inisiatif komprehensif untuk meningkatkan kesehatan seluruh masyarakat di Indonesia. Ini termasuk layanan untuk pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi. Tujuan utama dari program kesehatan ini adalah untuk mengurangi kebutuhan akan pelayanan kesehatan dasar dengan meningkatkan akses pelayanan kesehatan dan literasi, sedangkan peserta mendapatkan manfaat dari jaringan pendidikan dan kesehatan (Setiawan et al., 2022).

Dengan prinsip pengendalian mutu dan pengendalian biaya, pelayanan kesehatan diselenggarakan dalam program JKN yang komprehensif, baik serta efisien. Pelayanan medis diberikan secara profesional dan didasarkan pada perawatan medis tingkat pertama. Dokter tingkat kedua hanya dapat mengirimkan rujukan penyedia tingkat pertama. Layanan medis pada tahap 3 diperuntukkan melalui penunjukan pada layanan medis tahap satu dan tahap dua. Salah satunya adalah urgensi, terutama karena masalah kesehatan peserta JKN, peninjauan

geografis, dan pertimbangan lainnya. Hal ini beralaskan pada PMK No. 28 Tahun 2014 mengenai Acuan Penyelenggaraan Program JKN (Hadi et al., 2020).

Permasalahan dalam melayani pelanggan JKN khususnya di PUSKESMAS berdampak pada kapasitas, kepegawaian dan kelebihan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta terhadap pelayanan.

Meningkatkan pemahaman pelayanan tentang perencanaan mutu pelayanan di organisasi pelayanan kesehatan, mengelola peran dan fungsi tim manajemen mutu pelayanan kesehatan dan manajemen biaya, serta contoh penerapan strategi manajemen mutu dan biaya (TMKKB). Ketika pelayanan kesehatan yang baik diberikan, maka akan banyak peserta JKN yang dapat mengambil manfaat dari pelayanan kesehatan dan dapat berbicara tentang pelayanan kesehatan. Pada masa ini pemerintah belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dimaklumi karena beberapa kelompok masyarakat terwakili melalui media sosial. Hal ini memberikan bukti tindakan pemerintah yang menanamkan kepercayaan publik kepada masyarakat. Pengawasan masyarakat terhadap penyedia layanan yaitu upaya yang salah satu dilakukan agar bertujuan meningkatkan pelayanan publik (Ida Bagus Made Dwi Indrawan, 2020).

Peningkatan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang akan mencapai 2,7 juta peserta pada 30 Juni 2022 sejalan dengan peningkatan akses, menurut sumber dari BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Departemen Kesehatan pelayanan kesehatan, baik dari segi kemudahan maupun kesiapsiagaan. Upaya pembayaran iuran agar biaya program JKN tetap disalurkan untuk pelayanan kesehatan peserta (BPJS Kesehatan, 2022).

METODE PENELITIAN

Pencarian judul dilakukan dengan metode "pencarian literatur". Tinjauan pustaka adalah tinjauan pustaka tunggal yang berfokus pada satu topik. Sebuah survei literatur memberikan informasi tentang perkembangan topik saat ini. Tinjauan pustaka memungkinkan peneliti untuk introduksi metode tertentu, mengembangkan metode tertentu, mengidentifikasi hubungan mengenai filosofi dan kaitanya dengan subjek/hasil penelitian tertentu (Cahyono et al., 2019).

Instrumen yang digunakan literature review ini adalah laptop, handphone, dan jaringan WiFi untuk mencari rekomendasi data penelitian yang ada, mengidentifikasi jurnal yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir dari tahun 2018 sampai 2022. search, cari literature menggunakan sumber dari Publish atau Perish, gunakan Google Cendekiawan dan referensi yang relevan dengan penelitian yang dibutuhkan. Kunci untuk menemukan referensi tersebut adalah Mutu Pelayanan Kesehatan (JKN).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Kementerian Kesehatan (2009), pelayanan kesehatan adalah pelayanan, baik secara individu maupun menjadi satu, dalam suatu perkumpulan untuk menumbuhkan dan menambah kesehatan baik itu perseorangan, keluarga, kelompok masyarakat. Tujuannya itu untuk mencegah dan mengobati suatu penyakit baik itu penyakit menular maupun tidak menular serta memlihkan. Layanan kesehatan dapat dievaluasi dalam hal fasilitas dan pengaturan perawatan yang diberikan dan tingkat dan sifat manfaat dari layanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan medis yang baik dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN karena kinerja dan hasil memenuhi harapan. Penilaian kualitas pelayanan dapat didasarkan pada kepercayaan, daya tanggap, dan empati peserta JKN. Keandalan Tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN. Kemampuan Tenaga Kesehatan dalam menolong pasien dan memberikan layanan yang langsung, cepat dan benar.

melingkupi komunikasi yang mudah, tanggap, dan empati. Memahami kebutuhan pasien atau peserta JKN (Muninjaya, 2010).

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien perlu dicapai bukan hanya sekedar meningkatkan fasilitas lingkungan fisik. B. Daya tanggap, komunikasi dan kecepatan terutama dalam proses komunikasi yang berlangsung antara petugas (dokter/petugas kesehatan) dan pasien dalam pelayanan kesehatan, terutama pada saat pasien membutuhkan bantuan dan waktu dari petugas tekad (Wijono, 2015). Mengenai pelayanan kesehatan yang dibutuhkan peserta JKN, dapat diterima untuk menaikkan mutu pelayanan kesehatan agar anggota JKN dapat puas. Menyerahkan jasa medis tepat kepada pasien secara akurat, andal, dengan kasih sayang dan ketepatan. Kepuasan suatu peserta merupakan penilaian perasaan penderita dilihat hasil kapasitas pelayanan kesehatan didapatkan oleh penderita dengan menganalogikan dengan keinginan peserta (Pohan, 2012).

Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kesembuhan pasien sesuai dengan sifat dasar pelayanan kesehatan merupakan menangkup permintaan dan kepuasan pengguna pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan value kesehatan antara lain mutu pelayanan, faktor emosional, nilai, serta kenyamanan, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, mengetahui kepuasan pasien memungkinkan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya (Nursalam, 2011).

Kepuasan dengan sistem perawatan kesehatan tergantung pada ruang dan pengaturan perawatan, ruang lingkup dan jenis perawatan yang diberikan, sistem konsensus, termasuk waktu tunggu, kesediaan untuk membantu, dan kemampuan mengatasi problem. Rencana/penilaian ketentuan meliputi ketentuan mengenai fungsi, penentu proses klinis, penentu biaya jasa medis, ketentuan penggantian biaya, ketentuan kontribusi biaya, dan ketentuan lainnya. Maka dari itu, logika optimasi proses klinis dan kriteria biaya yang ekonomis serta dapat menaikkan mutu tenaga kesehatan serta menciptakan perasaan puas pada anggota JKN (KKI, 2018).

Pelayanan yang diberikan di institusi medis harus memiliki karakteristik mutu pelayanan tertentu. Bagian terdepan dalam sesuatu ini yaitu faktor kepuasan peserta JKN. peserta pelayanan kesehatan yaitu pasien merasa tidak suka dengan pelayanan yang diberikan kepada peserta, tidak merasa nyaman atas pelayanan kesehatan, walaupun pelayanan yang diberikan tersedia dan mudah ditinjau. Maka dari itu, mutu jasa yang dilakukan sistem kesehatan menjadi berharga (Al-Assaf, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan (spesifik, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati) dan kepuasan para peserta pasien JKN-KIS terhadap penggunaan pelayanan medis (kualifikasi, strategi, waktu pelayanan, biaya, barang) berkorelasi. kualitas, Jenis Layanan, Kemampuan Pelaksana, Tindakan Pelaksana, Pemberitahuan Layanan, Penanganan Keluhan, Saran dan Pengajuan). Kepuasan dilihat dari tergantung pasien pada mutu pelayanan yang diajukan. Jika pelayanan semakin bagus diberikan maka, semakin banyak pasien yang puas dengan layanan tersebut dan semakin loyal mereka kepada penyedia layanan (Markovic et al., 2013).

Ada beberapa keluhan yang paling sering diajukan terhadap jasa kesehatan diterima pada peserta JKN. awalnya, pemisahan ketika melakukan pemberian pelayanan tertuju kepada pasien. Kedua, lamanya waktu penetapan jadwal kerja dokter. Pemecahan manfaat dimaksudkan ialah disimilaritas antara pasien JKN-HIS dan manfaat yang ditawarkan kepada pasien umum atau asuransi lainnya. Sedangkan batasan kapasitas dokter adalah batasan jumlah peserta JKN yang dapat ditangani oleh dokter tertentu. Tidak hanya itu, peserta JKN tidak puas atau mengeluhkan pelayanan konseling di fasilitas kesehatan yang tidak aman karena dokter tidak tepat waktu (PERSI 2019).

Rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas yang dapat dicapai di semua tingkatan sesuai dengan standar dan masyarakat yang telah ditetapkan. Untuk mendukung pemberian

layanan yang berkualitas, rumah sakit harus mempertimbangkan kebutuhan internal organisasi sebagai penyedia layanan kesehatan. Ketika HCP puas mutu pelayan kesehatan oleh rumah sakit, hal itu mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan HCP kepada pasien sebagai pelanggan eksternal. Salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian layanan berkualitas oleh profesional kesehatan adalah lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi kesehatan mengacu pada lingkungan kerja di mana layanan kesehatan disediakan dan sumber daya dan fasilitas kesehatan yang diperlukan untuk menyediakan layanan. Nkrumah dkk. (2015) menemukan bahwa fasilitas yang tidak memadai berdampak pada kualitas staf layanan yang diberikan kepada pasien. Sebuah studi oleh Kaibung et al. (2017) menyatakan bahwa institusi memiliki hubungan positif dengan pemberian layanan.

Tentunya diperlukan manajemen pelaksanaan yang baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuannya, rumah sakit harus menjalankan fungsi administratif seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan penganggaran. Ini adalah siklus berulang dan membutuhkan kepemimpinan yang konsisten saat melakukan fungsi-fungsi ini. Oleh karena itu, tenaga kesehatan perlu meningkatkan kompetensinya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Mosadeghrad, 2014). Groves (2014) menyatakan bahwa kompetensi perawat yang tinggi membantu perawat tersebut dalam memberikan pelayanan asuhan kepada pasien. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan dapat menjadi wadah bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilannya.

Motivasi dalam proses manajemen merupakan indikator penting untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di instansi kesehatan. Hal ini karena peningkatan motivasi kepemimpinan memberikan insentif yang kuat untuk peningkatan kinerja petugas kesehatan yang mempengaruhi kinerja tugas-tugas utama. Pelayanan yang baik kepada masyarakat, menjadi yang terbaik. Motivasi merupakan faktor utama bagaimana seorang individu melakukan tindakan atau tugas apapun untuk mencapai hasil yang optimal. Nkrumah dkk. (2015) menemukan bahwa kepuasan dan motivasi staf penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Hasil dari tinjauan ini konsisten sama dengan didapat bahwa hasil menurut Sarasija1 et al. (2018) setuju mengenai temuan bahwa sebagian anggota JKN kepuasan mengenai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas I Pasar Timur hingga 77,3%. Di sini, peserta JKN puas dengan variabel struktur pelayanan dan 75,3% puas dengan 8.n proses pelayanan.

Siregar et al., (2018) Dalam survei kepuasan mengenai jasa kesehatan peserta BPJS di Pusat layanan kesehatan masyarakat Medan Selatan, peserta BPJS 70,4% puas dengan setiap dimensi dan 71% responsif. 6 persen, garansi 73,6%, spesifik 69,4, empati 73,8, menghasilkan perasaan puas penderita 71,8% dengan perawatan. Dari semua dimensi tersebut, dimensi empati merupakan yang tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat percaya bahwa empati merupakan pilihan suatu yang sangat perlu dalam pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan.

Temuan penelitian disponsori oleh Lubis & Astuti (2019), dimana 90,23% anggota JKN di pusat layanan kesehatan Surakarta termasuk dalam kriteria ini, sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan kefarmasian yang diberikan. Harapan pasien sangat senang. Penelitian ini menerangkan hal yang berhubungan dengan perasaan puas penderita mengenai mutu pelayanan. Pelayanannya lekas, informasinya diberikan bagus, obat - obatannya lengkap, serta keadaan medis yang tepat. Hal-hal tersebut perlu agar dapat diterapkan menjadi faktor kunci kepuasan pelayanan peserta JKN di FKTP.

Menggunakan instrumen SERVQUAL Nova (2010) untuk mensurvei lima aspek layanan (keandalan, dayatanggap, kepercayaan, spesifisitas dan empati), 78,9% puas dengan layanan dan berdampak positif pada kepuasan pasien. .

Temuan dari hasil penelitian Wijyantiningrum et al. (2019) menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat selepas sertifikasi meningkat pada segi kualitas sarana dan prasarana, pelayanan penuntun, SDM dan pemahaman. Survei ini dilakukan sejalan

pada status pusat kesehatan masyarakat terakreditasi Kuta Alam, sehingga anggota JKN dapat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan medis yang memadai, didukung dengan sumber daya yang memadai, serta pelayanan yang baik dan aman serta terjamin mutu pelayanan kesehatan yang membutuhkan. Sesuai dengan hasil survey dan penjelasan yang telah dipaparkan maka, dapat disimpulkan bahwa mutu anggota JKN termasuk kategori baik. Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan medis, diharapkan memperhatikan aspek-aspek seperti keandalan, responsiveness, keamanan, pengertian dan penampakannya. BPJS kesehatan agar dapat mengedukasi program JKN terhadap anggota agar mereka mengerti haknya atas pelayanan kesehatan. Sarannya, program JKN harus lebih fokus pada kualitas pelayanan medis dengan fokus pada kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, E. A., Sutomo, & Harsono, A. (2019). Literatur Review: Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12.
- Hadi, N., Ibrahim, & Nurhasanah. (2020). Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pelayanan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(3), 29–33. <http://erepository.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/20662>
- Ida Bagus Made Dwi Indrawan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jkn-Kis Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201–219. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.390>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, F. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A : Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 12869–12873.
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., Pratama, Y. Y., Dahlan, U. A., Kesehatan, P., Setya, B., Mada, U. G., & Umum, P. (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap : Literatur Review The Differences in the Satisfaction Level of JKN Patients and General Patients toward the Quality of Health Services in the Inpatient Unit : A. 86–97.
- Hadi, Nurul, and NurhasanahNurhasanah. “Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pelayanan Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh.” *Idea Nursing Journal* 11.3 (2020): 29-33.
- Nabilla, Vira. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. BS thesis. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Jakarta.
- Etlidawati, Etlidawati, and DiyahYulistikaHandayani. “Hubungan kualitas mutu pelayanankesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional.” *Medisains* 15.3 (2017): 142-147.
- Puji, Lela Kania Rahsa, et al. “Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Kis Di Puskesmas Bojongsari.” *MAP (Midwifery and Public Health) Journal* 2.1 (2022): 1-10.