

Kepemilikan Jaminan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta

Aprianus Umbu Zogara

Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Semarang
email: apryzogara@gmail.com

Diserahkan :24-03-2018, Diulas:26-02-2019, Diterima:07-04-2019

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3255>

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang komprehensif dan sistematis untuk memberikan pelayanan yang prima tanpa membedakan setiap pasien baik umum maupun pengguna jaminan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kepemilikan jaminan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung atau berobat dan terdaftar di Puskesmas Jetis 1 Bantul sebanyak 97 orang yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan analisis chi-square. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden yang memiliki jaminan seperti Askes, JKN, Jamkesda, dan Jamkesmas (67%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji korelasi chi-square menunjukkan terdapat hubungan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai Sig. sebesar 0,00 (Sig < 0,05). Penelitian ini dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien dengan mayoritas pasien yang memiliki jaminan kesehatan yang lebih merasa puas.

Kata Kunci: *Kepemilikan jaminan; Kepuasan pasien; JKN*

ABSTRACT

Quality of service is an important thing that must be considered by every facility of health services in providing service to patients. Quality of service is closely linked with comprehensive and systematic services to provide excellent service without distinguishing any patients either public or health-care users. The purpose of this study to determine the relationship between the ownership of health insurance with patient satisfaction in Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta. This research is a quantitative research with cross-sectional design. Samples in this study were patients who came to visit or seek treatment and enrolled in Puskesmas Jetis 1 Bantul as many as 97 people taken by accidental sampling technique. Data were analyzed using chi-square analysis. The results showed most of the respondents who have collateral such as Askes, JKN, Jamkesda, and Jamkesmas (67%) were satisfied with the services provided. The result of chi-square correlation test shows that there is correlation between assurance ownership and patients satisfaction at Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta which is shown by Sig value. of 0.00 (Sig < 0.05). This study can be concluded that there is a significant relationship between guarantee ownership and patient satisfaction with the majority of patients who have more satisfied health insurance.

Keywords: *Warranty ownership; Patients satisfaction; JKN*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Kepuasan pasien merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan setiap fasilitas penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah puskesmas. Salah satu tolok ukur kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada loyalitas pasien dalam menggunakan kembali pelayanan kesehatan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas. Jika yang dirasakan konsumen tidak sesuai dugaannya, konsumen akan merasa tidak puas (Ali, Hasan, 2008). Pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting di era globalisasi (Supranto, 2006).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif serta menciptakan pelanggan yang loyal. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Supranto, 2006).

Kepuasan pasien bukan hanya dilihat dari fasilitas fisik yang tersedia namun juga dilihat dari kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan. Misalnya kenyamanan pasien dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan termasuk

pelayanan keperawatan (Agritubella, 2018).

Pelayanan pasien merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Keinginan, kebutuhan dan harapan pasien dapat diidentifikasi dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan (Hidayati, Suryawati, & Sariatmi, 2014).

Pada saat ini di Indonesia, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberlakukan dalam pelayanan kesehatan untuk mempermudah masyarakat yang berada pada kalangan menengah kebawah dapat diringankan dari segi biaya terutama bagi masyarakat yang memiliki JKN PBI (Penerima Bantuan Iuran). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah sistem perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Pemerintah mengamanatkan bahwa kepesertaan sistem JKN bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia dengan tujuan seluruh penduduk dapat memelihara dan memenuhi kebutuhan kesehatannya dengan biaya yang terjangkau (Kemenkes, 2004). Walaupun begitu, masih ada masyarakat yang memiliki persepsi kurang baik dengan program JKN yang sedang berjalan. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi tentang program BPJS sehingga berdampak pada pelaksanaan program BPJS belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015).

Saat ini di era BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), dalam usahanya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan,

ada beberapa penyedia pelayanan kesehatan yang memang terkadang tidak memperhatikan kepentingan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang menjadi hak pasien. Oleh sebab itu, banyak pasien pengguna jaminan kesehatan yang masih mengeluh karena ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Christasani & Satibi, 2017) diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan status kepesertaan. Responden yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah cenderung merasa puas dengan sistem yang ada sedangkan banyak pekerja penerima upah dan responden yang iurannya dibayar secara mandiri merasa tidak puas karena beberapa prosedur kepesertaan yang dirasa rumit dan kurangnya sosialisasi mengenai sistem JKN yang sedang berjalan. Selain itu karena responden merasa telah memenuhi kewajibannya dengan membayar iuran setiap bulan maka harapan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik menjadi lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Budiman, dkk yang menyatakan bahwa perbedaan kepuasan tersebut berasal dari pasien yang iurannya dibayar secara mandiri, dengan yang dibayarkan oleh Pemerintah maupun instansi tempat kerja. Responden yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah cenderung merasa puas dengan sistem yang ada karena tanpa membayar iuran apapun mereka dapat memperoleh pelayanan kesehatan (Budiman, Suhat, 2010). Hal ini berbeda dengan penelitian Prastiwi yang memperoleh hasil bahwa pasien mandiri cenderung merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas. Oleh sebab itu dengan adanya kepuasan pasien yang tinggi, maka minat kunjungan kembali ke puskesmas akan semakin baik (Prastiwi & Ayubi, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Alamri menunjukkan bahwa tidak jauh

berbeda kepuasan pasien pengguna BPJS yang merasa puas (50,6%) dan tidak puas (49,4%). Ketidaksamaan ini dapat disebabkan oleh pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu (Alamri, Rumayar, & Kolibu, 2015). Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh pendidikan seseorang namun juga pada aspek lainnya seperti status sosial ekonomi yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga yang mempengaruhi pemilihan jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan hasil wawancara 10 responden, didapatkan sebanyak 4 responden yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jetis 1 yang dimana kekurangpuasan pasien meliputi lama menunggu atau kecepatan pelayanan saat di pendaftaran, lama menunggu saat pemeriksaan di poli, ketersediaan fasilitas dan sisanya menyatakan puas dengan pelayanan Puskesmas Jetis 1 yang meliputi kebersihan ruangan, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas baik medis maupun non medis. Selama ini penelitian yang dilakukan hanya fokus pada pasien yang memiliki jaminan, sehingga pasien yang tidak memiliki jaminan tidak diketahui kepuasannya terhadap pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada kepuasan pasien baik yang memiliki jaminan maupun tidak memiliki jaminan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tolok ukur puskesmas dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan pasien berdasarkan kepemilikan jaminan. Pada penelitian sebelumnya, pengukuran kepuasan pasien berdasarkan pemegang kartu jaminan kesehatan saja, namun dalam penelitian ini baik pengguna jaminan kesehatan maupun pasien umum diukur tingkat kepuasannya. Selain itu juga pada

penelitian sebelumnya, pengukuran indeks kepuasan masyarakat hanya pada unit pelayanan tertentu, namun pada penelitian ini indeks kepuasan masyarakat diukur dari beberapa unit pelayanan seperti pendaftaran, poliklinik, apotek dan keuangan serta lama tunggu pasien pada unit pelayanan yang diukur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2017 di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta. Populasi penelitian adalah semua pasien yang datang berkunjung dan terdaftar di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta. Sampel yang digunakan adalah pasien yang datang berkunjung atau berobat dan terdaftar di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang pengambilannya berdasarkan pasien yang kebetulan ada pada saat penelitian dilakukan dengan kriteria inklusi secara eksplisit pada pasien usia dewasa, dapat berkomunikasi dengan baik dan riwayat kunjungan lebih dari dua kali. Pengambilan data menggunakan instrumen angket yang disebarakan kepada responden yang telah menandatangani lembar persetujuan menjadi responden penelitian. Data dianalisis menggunakan analisis *chi-square*. Instrumen yang digunakan adalah berupa angket yang disebarakan kepada responden mulai dari jam buka pendaftaran sampai dengan tutupnya pendaftaran. Aspek yang diukur meliputi kepuasan pasien di bagian pendaftaran, lama tunggu, poliklinik, keuangan dan apotek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien

Hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien berada pada kisaran umur ≥ 45 tahun sebanyak 53 orang (54,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, sebagian besar responden didominasi oleh responden yang berumur > 30 tahun (Abdilah, 2014). Sama halnya dengan penelitian Munawaroh tentang hubungan karakteristik pasien dan kepuasan pasien di RSUD dr. Sutomo Ponorogo, sebagian besar responden berada pada kategori umur 21-50 tahun dan > 50 tahun (Siti Munawaroh, 2011)

Pasien dalam penelitian ini, sebagian besar pasien berada pada kategori bekerja sebanyak 87 orang (89,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas XYZ yang hasil penelitiannya sebagian besar responden berada pada kategori bekerja yaitu sebanyak 60 orang (60,0%) (Shalahudin, 2011). Begitupun dengan penelitian di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar respondennya berada pada kategori bekerja sebanyak 81 orang (70,4%) (Stefan, 2014). Jika dilihat status kepemilikan jaminan kesehatan atau status pembiayaan kesehatan pasien dalam penelitian ini di Puskesmas Jetis 1 Bantul, diperoleh sebagian besar responden memiliki jaminan kesehatan yang meliputi pasien dengan jamkesmas, askes, JKN, dan jamkesda sebanyak sebanyak 76 orang (78,4%) sedangkan yang tidak memiliki jaminan kesehatan yaitu pasien umum sebanyak 21 orang (21,6%).

Tabel 1. Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul

Karakteristik	Jumlah	%
Umur		
≥ 45 tahun	53	54,6
< 45 tahun	44	45,4
Total	97	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	52	53,6
Perempuan	45	46,4
Total	97	100,0
Pendidikan		
Tamat pend. dasar	72	74,2
Tidak tamat pend. dasar	25	25,8
Total	97	100
Pekerjaan		
Bekerja	87	89,7
Tidak bekerja	10	10,3
Total	97	100,0
Kepemilikan jaminan		
Memiliki	76	78,4
Tidak memiliki	21	21,6
Total	97	100
Kepuasan pasien		
Puas	54	55,7
Tidak Puas	43	44,3
Total	97	100,0

Catatan: Data penelitian terolah, 2017

Karakteristik pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan kepemilikan jaminan baik itu JKN PBI (Penerima Bantuan Iuran), Askes, Jamkesda dan Jamkesmas maupun pasien umum.

Berdasarkan asumsi peneliti, pasien datang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jetis 1 Bantul, karena mereka ingin memanfaatkan kemudahan dan keringanan terutama dalam hal pembiayaan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah sehingga mereka ingin meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dengan tanpa mengeluarkan biaya sedikitpun. Namun, pemanfaatan jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pasien terkadang belum maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan tentang penggunaan atau pemanfaatan kartu jaminan kesehatan terutama pada masa berlangsungnya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga berdampak pada keluhan-keluhan yang timbul pada pelayanan Puskesmas Jetis 1

Bantul, Yogyakarta. Seperti yang diungkapkan oleh hasil penelitian Prakoso yang menyatakan bahwa kekurangan dari program yang dilihat di lapangan yaitu sosialisasi program JKN sehingga berdampak pada minimnya informasi bagi masyarakat (Prakoso, 2015). Oleh sebab itu, kekurangan ini memaksa pihak puskesmas mengadakan sosialisasi ulang di setiap kawasan kerja. Selain itu, pihak BPJS Kesehatan merupakan pihak yang bertanggungjawab penuh terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan JKN sehingga harus mensosialisasikan programnya, karena pihak puskesmas hanya bertindak sebagai pelaksana.

Uji Korelasi Kepemilikan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta

Berdasarkan hasil uji korelasi *chi-square* diketahui *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1

Bantul, Yogyakarta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien dengan *p-value* yang diperoleh sebesar 0,050=0,05 (Abdilah, 2014), berbeda dengan penelitian Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang menunjukkan tidak ada hubungan antara tipe pembiayaan dengan kepuasan pasien (Hidayati et al., 2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan yaitu pasien umum sebanyak 12 orang (12,4%), sedangkan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta yaitu pasien yang memiliki jaminan kesehatan yang diantaranya pasien yang menggunakan jamkesmas, JKN, jamkesda, dan askes sebanyak 65 orang (67,0%). Pasien dengan tipe pembiayaan umum tidak berbeda jauh akan tingkat kepuasannya yang merasa lebih puas dengan pasien jaminan kesehatan. Pasien jaminan kesehatan yang dimaksud adalah pasien askes, jamkesmas, jamsostek dan asuransi lainnya, namun yang lebih tampak bahwa pasien jamkesmas yang tidak berbeda jauh dengan pasien umum dibandingkan pasien dengan jaminan kesehatan lainnya. Pasien dengan jaminan kesehatan seperti jamkesmas iurannya dibayarkan oleh pemerintah sehingga tidak memberatkan bagi para penggunanya. Sedangkan pasien umum merupakan pasien yang membayarkan biaya pelayanan kesehatannya secara langsung atau pembayaran di muka. Puskesmas Jetis 1

Bantul tidak memberlakukan sistem pandang status pasien dari yang menggunakan jaminan atau tidak, tetapi Puskesmas Jetis 1 Bantul berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan tanpa adanya pembedaan pasien. Oleh sebab itu, Puskesmas Jetis 1 Bantul mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada selisih yang jauh antara responden yang merasa puas pada pasien umum dan jaminan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gaghana, Siagian, Palandeng, & Tyrsa Monintja, 2014) yang menunjukkan bahwa pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sebagian besar merasa puas (51,9%) dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Tuminting Manado (Andriani, 2017). Pasien merasa puas pada semua aspek pelayanan yang meliputi jaminan, bukti fisik, perhatian, daya tanggap, dan kehandalan. Kepuasan pasien sangatlah bergantung dari pada pelayanan yang diterima sehingga apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya maka pasien tidak akan merasa puas sehingga kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mailani yang hasilnya menyatakan bahwa sebagian besar responden/pasien BPJS merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD DR. Rasidin Kota Padang (Mailani, 2013).

Tabel 2. Uji Korelasi Kepemilikan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Kepemilikan Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Memiliki jaminan	65	67,0	11	11,3	76	78,4	0,000
Tidak memiliki jaminan	9	9,3	12	12,4	21	21,6	
Jumlah	74	76,3	23	23,7	97	100,0	

Catatan: Data penelitian terolah, 2017

Ketidakpuasan pasien yang memiliki jaminan terlihat dari beberapa hal seperti ketersediaan fasilitas dan lama tunggu pasien saat di loket pendaftaran dan poliklinik. Fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas Jetis 1 Bantul dirasakan belum cukup memadai untuk menunjang pelayanan yang ada sehingga pasien cepat merasa bosan saat menunggu panggilan dari loket pendaftaran dan juga di poliklinik. Fasilitas yang dimaksudkan meliputi media baca (koran, majalah, dan lainnya) dan juga media elektronik seperti televisi. Hal ini terkait dengan dimensi bukti fisik yang paling berperan dalam mengukur kepuasan pasien karena yang pertama kali dilihat oleh pasien dalam penggunaan fasilitas kesehatan adalah tampilan fisik dari penunjang pelayanan kesehatan (Zainafree & Respati, 2014). Selain itu, terkait dengan lama tunggu pasien di ruang tunggu untuk menunggu giliran dipanggil dari loket pendaftaran dan poliklinik yang cukup lama. Hal ini dikarenakan kekurangan tenaga administrasi yang membantu dalam pelayanan pendaftaran untuk mempercepat pelayanan seperti penyediaan berkas rekam medis dan penginputan data pasien di dalam komputer. Selain itu juga ruangan tunggu yang dianggap oleh pasien terlalu sempit sehingga berdampak pada sirkulasi udara yang kurang baik. Pelayanan yang akan dinilai oleh pasien memuaskan apabila fasilitas fisik di tempat pelayanan yang digunakan rapi, bersih, menarik dan modern (Rangkuti, 2006). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni menunjukkan bahwa pasien kurang nyaman dengan ruang tunggu yang terlihat dari ketersediaan jumlah kursi yang

memadai, sehingga diharapkan puskesmas dapat menambah jumlah kursi di ruangan tunggu untuk menampung semua pasien yang datang berobat. Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individu (Mailani, 2013). Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya (Nugraheni Gesnita, Putri, Setiawan, 2016).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul setelah menerima pelayanan kesehatan setelah dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan (Siyoto & Mareta Dewi Ariyanti, 2016). Hal yang paling mendasar dalam sebuah pelayanan adalah dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* karena ini merupakan tolok ukur dari keberhasilan suatu pelayanan untuk menilai kepuasan pasien (Sunarto, 2008).

Kepemilikan jaminan dibagi menjadi dua kategori yakni memiliki jaminan dan tidak memiliki jaminan. Pasien yang memiliki jaminan yaitu pasien pengguna askes, jamkesda, jamkesmas, umum, JKN PBI, sedangkan yang tidak memiliki jaminan yaitu pasien dengan pembiayaan kesehatan secara mandiri atau pasien umum. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien menggunakan jaminan kesehatan jamkesmas sebanyak 51 orang (52,6%), sedangkan yang terendah adalah pasien pengguna JKN PBI sebanyak 7 orang

(7,2%). Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jetis 1 Bantul yang terhitung sejak bulan januari-juni 2015 adalah

sebanyak 16.927 jiwa. Secara rinci, kepemilikan jaminan dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Kepemilikan Jaminan Pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul

Kepemilikan Jaminan	Jumlah	%
Askes	11	11,3
Jamkesda	7	7,2
Jamkesmas	51	52,6
Umum	21	21,6
JKN PBI	7	7,2
Total	97	100

Catatan: Data penelitian terolah, 2017

Jumlah pasien BPJS yang terdaftar di Puskesmas Jetis 1 Bantul yang tertinggi yaitu pada bulan mei dan juni 2015 dan terkadang setiap 2 bulan jumlah pasien baru khususnya pasien BPJS akan meningkat.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta memiliki jaminan kesehatan sebanyak 78,4%, sedangkan dari kepuasan pasien sebagian besar pasien menyatakan puas sebanyak 54 orang (55,7%). Ketidakpuasan pasien meliputi ketersediaan fasilitas, lama tunggu baik di pendaftaran maupun di poliklinik. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepemilikan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1 Bantul, Yogyakarta.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu pimpinan institusi terkait yang sudah memberikan kesempatan dalam melaksanakan penelitian dan kepada semua pihak atas sumbangsih pemikirannya dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah, A. D. dan M. R. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56, 56–66.

Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>.

Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi Unsrat*, 4(4), 241–251. <https://doi.org/ISSN 2302 - 2493>.

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.

Budiman, Suhat, N. H. (2010). *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasanmasyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmasdi Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogortahun 2010*. 17. Retrieved from <http://skripsi.unila.ac.id>

Christasani, P. D., & Satibi, S. (2017).

- Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 13(1), 28–34. <https://doi.org/10.24071/jpsc.131127>.
- Gaghana, V. F., Siagian, I. E. T., Palandeng, H. M. F., & Tyrsa Monintja. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 2(1), 21–28.
- Gerson, R.F. (2002). Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hasan, Ali. (2008). Marketing. Yogyakarta: Media Utama.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 2(1), 9–14. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6367/6146>
- Kemenkes. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 131 Tahun 2004 Tentang Sistem Kesehatan Nasional.
- Mailani, F. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*, 2(June), 1–13.
- Nugraheni Gesnita, Putri, Setiawan, I. N. W. (2016). *Nugraheni.pdf* (pp. 198–204). pp. 198–204.
- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 561–565.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.15294/EDAJ.V4I1.14805>.
- Prastiwi, E. N., & Ayubi, D. (2016). Association Between Out of Pocket Patient's Satisfaction and Repurchase Intention at Wisma Jaya's Community Health Centre, Municipality of Bekasi, 2007. *Makara Journal of Health Research*, 12(1), 42–46. <https://doi.org/10.7454/msk.v12i1.288>.
- Rangkuti, Freddy. (2006). Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget Down District of Manado. *Jikmu*, 5(1), 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>.
- Shalahudin, M. I. (2011). *Metode Analisa Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Pelanggan) di Puskesmas XYZ*.
- Siti Munawaroh. (2011). Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. *Skripsi*, 1–10.
- Siyoto, S., & Mareta Dewi Ariyanti. (2016). Analisis Loyalitas Berdasarkan

Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngetih Kota Kediri. *The Indonesian Journal of Health Science*, 6(2), 205–217.

Stefan, M. M. (2014). *Mahasiswa STIK Sint Carolus Jakarta Dosen Tetap STIK Sint Carolus Jakarta 3 Dosen Tidak Tetap STIK Sint Carolus Jakarta*. 1–17.

Sunarto. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah Propinsi DIY* (pp. 28–35). pp. 28–35.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Zainafree, I., & Respati, S. A. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan. *Visikes Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 1–6.