

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL – KARTU INDONESIA SEHAT DENGAN KEPUASAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMAS KOMBOS KOTA MANADO

Marselina Nusa*, Franckie R.R. Maramis*, Grace E.C. Korompis*

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*

ABSTRAK

Dalam memudahkan akses pembiayaan kesehatan pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Melalui program tersebut diharapkan peserta JKN-KIS dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat dengan kepuasan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kombos Kota Manado. Metode penelitian ini adalah analitik dengan rancangan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kombos Kota Manado pada bulan Oktober-Desember tahun 2018. Teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling dengan jumlah 100 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji chi square. Hasil penelitian didapatkan nilai p-value = 0,013 hubungan antara karakteristik umur dengan kepuasan peserta JKN-KIS di Puskesmas Kombos. Karakteristik jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan tidak berhubungan dengan kepuasan. Saran yang dapat diberikan kepada Puskesmas Kombos diharapkan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dengan melengkapi alat-alat untuk pemeriksaan pasien, memperluas ruang tunggu, serta lebih tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Kombos.

Kata Kunci : *Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

In facilitating access to health financing the government organizes a National Health Insurance Program – Healthy Indonesia Card through the Health Social Security Organizing Agency. Through the program, it is expected that the participants of the National Health Insurance – Healthy Indonesia Card can feel satisfaction with the health services received. The purpose of this study was to determine the relationship between the characteristics of participants of the National Health Insurance – Healthy Indonesia Card and the satisfaction of health care services in Manado Kombos Health Center. The design of this study is quantitative research with a cross sectional design. This study was conducted at Manado Kombos Health Center in October 2018. Determination of the sample using the Slovin formula with the number of 100 samples of participants of the National Health Insurance – Healthy Indonesian Card at Kombos Health Center. Data collection is done using a questionnaire. The data analysis used was univariate and bivariate analysis using the chi square test. The result obtained p-value = 0,013 relationship between age characteristics and satisfaction of participants of the National Health Insurance – Healthy Indonesia Card at the Kombos Health Center. The characteristics of sex, education, and occupation are not related to satisfaction. Suggestions that can be given to the Kombos Community Health Center are expected to further improve the quality of services by completing the tools for examining patients, expanding the waiting room, and being more responsive in giving patients to the National Health Insurance – Indonesia Healthy Card at Kombos Health Center.

Keywords : *Age, Sex, Education, Occupation, Patient Authority*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memudahkan pembiayaan kesehatan masyarakat, dan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal agar dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan (Rikomah, 2017).

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dan akan berpengaruh pada status kesehatan. Kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada untuk menjadi lebih baik (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu. Karakteristik individu yang berhubungan dengan

kepuasan pasien antara lain umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan, dimana umur dan pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Terkait dengan umur dijelaskan bahwa semakin bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga lebih cepat merasa puas (Gunarsa dan Gunarsa, 2008). Jenis kelamin laki-laki cenderung lebih merasa puas dibandingkan perempuan yang lebih teliti menilai segala sesuatu (Setiadi, 2008). Seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki permintaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan lebih rendah. Dan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik pelayanan kesehatan yang diterimanya jika memang mereka tidak puas terhadap pelayanan kesehatan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja (Gunarsa dan Gunarsa, 2008).

Puskesmas Kombos Kota Manado merupakan salah satu puskesmas yang mempunyai jumlah peserta BPJS (JKN-KIS) yang banyak. Jumlah keseluruhan pasien peserta BPJS di Puskesmas Kombos adalah sebanyak 13.311 orang. Penelitian terkait kepuasan pasien belum pernah dilakukan di Puskesmas Kombos sehingga belum diketahui sejauh mana

tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Karakteristik Pasien Peserta Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kombos Kota Manado”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* atau potong silang. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kombos Kota Manado pada bulan Oktober-Desember 2018. Populasi dalam

penelitian ini adalah semua peserta JKN-KIS di Puskesmas Kombos sebanyak 13.311 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yaitu 100 sampel dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan pasien dengan total 25 pertanyaan. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan Responden peserta JKN-KIS

Variabel	Jumlah (n)
1. Umur (Tahun)	
≤55 tahun	79
>55 tahun	21
2. Jenis Kelamin	
Laki-laki	32
Perempuan	68
3. Pendidikan	
Pendidikan Rendah (SD, SMP)	59
Pendidikan Tinggi (≥ SMA)	41
4. Pekerjaan	
Bekerja (Buruh, Swasta, Tenaga Harian Lepas)	30
Tidak Bekerja	70
Total	100

(Sumber: Data Primer, 2018)

Dapat dilihat pada tabel 1 responden terbanyak berumur ≤55 tahun 79%,

sebagian besar berjenis kelamin perempuan 68%, dengan pendidikan

terbanyak berpendidikan rendah 59%, dan tidak bekerja sebanyak 70%.

Tabel 2. Hubungan Karakteristik Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan Peserta JKN-KIS dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos

Karakteristik	Kepuasan		OR (95% CI)	P value
	Tidak Puas	Puas		
1. Umur				
≤55 tahun	39	40	4,144	0,013
>55 tahun	4	17	(1,280-13,419)	
2. Jenis Kelamin				
Laki-laki	15	17	1,261	0,591
Perempuan	28	40	(0,541–2,937)	
3. Pendidikan				
Pendidikan Rendah (SD, SMP)	23	36	0,671	0,330
Pendidikan Tinggi (≥ SMA)	20	21	(0,300- 1,501)	
4. Pekerjaan				
Bekerja	13	17	1,020	0,965
Tidak Bekerja	30	40	(0,430–2,418)	

(Sumber: Data Primer, 2018)

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,013 < α (0,05) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan peserta JKN-KIS terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos.

Hasil penelitian ini didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Montol dkk (2014) yang menyatakan ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien dimana hasil tersebut menunjukkan responden berumur ≤55 lebih banyak merasa puas dan tidak puas dibandingkan yang

berumur >55 tahun, dengan nilai *p-value* = 0,003 (< 0,05).

Menurut Resmisari (2008) dalam Sari (2018) pasien yang berumur tua lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan pasien yang berumur muda karena orang yang lebih tua sering dan lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaan kesehatannya, berbeda dengan orang yang lebih yang tidak terlalu peduli untuk bertanya kepada petugas kesehatan.

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,591 > α (0,05) yang berarti tidak

terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta JKN-KIS terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos.

Hasil penelitian ini didukung juga dengan hasil penelitian Farianita (2016), dalam hasil tersebut menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta BPJS, dimana responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dari pada yang berjenis kelamin perempuan.

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p-value* = $0,330 > \alpha$ (0,05) yang berarti tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan peserta JKN-KIS terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kawengian (2016) di RSUD Bitung yang mendapatkan hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p-value* = 0,219 ($> 0,05$). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka ia akan semakin memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan orang yang berpendidikan rendah cenderung bertahan untuk tidak memanfaatkan layanan kesehatan.

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p-value* = $0,965 > \alpha$ (0,05) yang berarti tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan peserta JKN-KIS terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Triwardani (2017), dalam hasil tersebut menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,167 tetapi terdapat kecenderungan hubungan yang positif artinya responden yang tidak bekerja lebih banyak merasa puas. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan yang bekerja. Orang yang memiliki pekerjaan mempunyai minat di atas rata-rata, mereka menginginkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, berbeda dengan yang tidak bekerja mereka cenderung menganggap sesuatu sudah cukup baik walaupun belum sepenuhnya maksimal (Setiadi, 2008).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden peserta JKN-KIS di Puskesmas Kombos yang terbanyak berumur ≤ 55 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan

dasar (SD, SMP), dan tidak bekerja. Terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos. Tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan di Puskesmas Kombos.

SARAN

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dengan melengkapi alat-alat untuk pemeriksaan pasien, memperluas ruang tunggu agar supaya dapat menampung semua pasien yang datang, serta lebih tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Kombos.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian terkait untuk meneliti faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini atau membuat perbandingan dengan Puskesmas lain yang memiliki karakteristik yang sama dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana agar jumlah sampel

dapat mewakili total populasi yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D., Ramdan, M. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani. (<http://stikesyani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2009/200904/200904-006.pdf>). Diakses pada 30 Agustus 2018.
- Anjaryani, W.D., 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis, MSc, Magister Promosi Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro. (<http://eprints.undip.ac.id/23824/&ved=2ahUKEwjWwg9beAhVDLo8KHXdCA6EQFjABegQICRAB&usg=AOvVaw34JSmsAqYR5bxa82tu-94R>). Diakses pada 29 Oktober 2018.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Adhytyo, D. R., Mulyaningsih. 2013. *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. (<http://www.jurnal.stikes-aisyiyah.ac.id/index.php/gaster/article/view/52/49x>). Diakses pada 6 September 2018.
- Barata, A. A. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Bauk, I., Kadir, A.R., dan Saleh, A., 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien*

- Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013. (http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/dc1197b354ffddac0952874bd9475c.pdf&ved=2ahUKEwjgxmvrzeAhXEiHAKHT2bDU4QFjAAegQIBBAB&usg=AOvVaw2UB88lr1M3Cn_WljDhp4fu). Diakses pada 29 Oktober 2018.
- Budiman., Suhat., Herlina, N. 2010. *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*. (<http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/files/2010/20100/xxx201004-006.pdf>). diakses pada tanggal 25 Mei 2018.
- Christasani, P. D., Satibi. 2016. *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. (http://ejournal.usd.ac.id/index.php/JFSK/article/view/127&ved=2ahUKEwj8NnB09feAhXKdCsKHXs8C5wQFjACegQIBhAB&usg=AOvVaw2V-PysEbpa_SSQTwsxJUO8). diakses pada tanggal 25 Mei 2018.
- Farianita, Rafika. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK.III Wira Tamtama Semarang*. Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang. (http://lib.unnes.ac.id/22956/1/6411411107.pdf&ved=2ahUKEwjzmzIDo1NfeAhWIbn0KHRTWAt4QFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw2PPfw2wBi_4qkb_HHc6sD). Diakses pada tanggal 30 Agustus 2018.
- Fitriyana, R., Rattu, A. J. M., Pangemanan, J. M. 2018. *Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuminting Manado*. Skripsi. Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat. (<http://www.ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/download/572/560&ved=2ahKUEwi4xMTZ1dfeAhUDcCsKHeSqB94QFjAAegQIBxAB&usg=AOvVaw15Q7kBiltMac1HiGonklk4>). Diakses pada 10 September 2018.
- Gunarsa, S., Gunarsa, Y. 2008. *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Libri.
- Hidayati, Suryawati, Sriatmi, 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 2 no (1), p. 11-12.
- Ilahi, P. P. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. (<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32418/1/PUJI%2520PERTIWI%2520ILAHIFKIK.pdf>). diakses pada tanggal 3 Juli 2018.