

Determinan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama

Determinants of National Health Insurance Patient Satisfaction at Andoolo Utama Health Center

Cici Najang Iskandar, Lodes Hadju, Laode Muhamad Yasmin

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Mandala Waluya

(cicinajangiskandar@gmail.com, 081341780994)

Article Info:

- Received:
15 Agustus 2023
- Accepted:
8 Januari 2024
- Published online:
April 2024

ABSTRAK

Kunjungan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama mengalami Penurunan. Tahun 2020 pasien kunjungan berjumlah 630, tahun 2021 603 orang dan tahun 2022 sejumlah 281 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan determinan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini adalah 630 responden, besaran sampel dengan teknik penarikan sampel secara *accidental sampling* yaitu 86 responden. Analisis data menggunakan uji Statistik *Chi Square* dan uji *Phi*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan sedang antara efektifitas dengan kepuasan pasien ($Phi = 0,360$), ada hubungan sedang antara efisiensi dengan kepuasan pasien ($Phi = 0,447$) dan ada hubungan sedang antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien sebesar $Phi = 0,360$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan sedang antara efektifitas, efisiensi dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Kepada Puskesmas Andoolo Utama, diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yang dengan sendirinya akan menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit terkhusus kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Kata Kunci: Efektifitas, efisiensi, ketepatan waktu, kepuasan

ABSTRACT

The visit of the National Health Insurance patient at the Andoolo Utama Puskesmas has decreased. In 2020, the patient visited 630, in 2021 603 people and in 2022 a total of 281 people. This study aims to determine the relationship between determinants of inpatient satisfaction participants in the National Health Insurance at the Andoolo Utama Puskesmas, South Konawe Regency. This type of research is quantitative with cross sectional study design. The population in this study was 630 respondents, the amount of sample with an accidental sampling sampling technique of 86 respondents. Data analysis using the Chi Square statistical test and Phi test. The results showed that there was a moderate relationship between effectiveness and patient satisfaction ($Phi = 0.360$), there was a medium relationship between efficiency and patient satisfaction ($Phi = 0.447$) and there was a medium relationship between the time of time and the satisfaction of the inpatient patient's National Health Insurance Participants in Puskesmas Andoolo Utama Konawe Selatan Regency is $phi = 0.360$. The conclusion in this study is that there is a medium relationship between effectiveness, efficiency and time of time with patient satisfaction. To the Andoolo Utama Puskesmas, it is expected to further improve the quality of services so that the Labih community is satisfied with the health services provided which will naturally attract the community to utilize health services at the hospital, especially to the National Health Insurance participants.

Keywords: Effectiveness, efficiency, timeliness, satisfaction

PENDAHULUAN

Asuransi kesehatan adalah pencegahan yang sangat besar dari segi kesehatan yang dapat membantu dan mengurangi beban masyarakat atau individu dalam pencapaian kesehatan secara maksimal. WHO mengembangkan kerangka kerja mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/fokus kepada pasien, adil serta aman. Dimensi mutu pelayanan kesehatan ini kemudian berkembang menjadi tujuh dimensi, yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (*people-centred*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*) (Ida Ayu, et al, 2018).

Berdasarkan data Riskesda dari tahun 2018 sampai tahun 2020 menunjukkan bahwa tahun 2018 jumlah kunjungan pasien pengguna kartu Jaminana Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 4.761.092 pasien diantaranya yaitu pasien rawat jalan berjumlah 2.014.215 orang dan pasien rawat inap berjumlah 2.746.877 orang, tahun 2019 kunjungan pasien pengguna kartu Jaminana Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 6.891.046 orang yaitu pasien rawat jalan berjumlah 3.725.642 orang dan pasien rawat inap berjumlah 3.165.404 orang. sedangkan tahun 2020 kunjungan pasien pengguna kartu Jaminana Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 7.190.002 pasien diantaranya

yaitu pasien rawat jalan berjumlah 4.562.124 orang dan pasien rawat inap berjumlah 2.627.878 orang (Riskesda, 2020).

Menurut data Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2020 sebanyak 1.288.904 (33,53 %) pasien, untuk tahun 2021 sebanyak 1.046.167 (27,22%) Pasien, dan pada Tahun 2022 sebanyak 1.508.861 (39,25%) pasien. Sedangkan data profil Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan persentase kunjungan pasien rawat inap empat tahun terakhir yaitu tahun 2020 sebanyak 444.251 (31,74%), tahun 2021 sebanyak 444.413 (31,75%), tahun 2022 Sebanyak 444.521 (31,76%). Sedangkan berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2020 sebanyak 4.307 orang (29,7%) dari 14.461 jiwa, pada tahun 2021 sebanyak 4.719 orang (31,3%) dari 15.072 jiwa, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 4.801 orang (30,5%) dari 15.702 jiwa. Data ini menunjukkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Dinas Kabupaten konawe Selatan dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan (Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, 2022). Untuk data jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Andoolo Utama pada tahun 2020 berjumlah 4.772 jiwa (1.078 KK), sedangkan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 1.184 jiwa (24,8%) dan yang tidak terdaftar 3.588 jiwa (75,2%), Pada tahun 2021 berjumlah 5.087 jiwa (1.140

KK) sedangkan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 1.672 (32,8%) dan yang tidak terdaftar 3.415 jiwa (67,1%), Pada tahun 2022 berjumlah 5.397 jiwa (1.321 KK) sedangkan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 977 KK (Data Kecamatan Andoolo Utama, 2022)

Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas Andoolo Utama merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara dengan data yang ada menunjukkan bahwa tahun 2020 jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Andoolo Utama berjumlah 1.002 pasien yang diantaranya pengguna BPJS Kesehatan berjumlah 502 orang, pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 281 orang dan pasien umum berjumlah 786 orang, tahun 2021 jumlah kunjungan pasien berjumlah 1.433 pasien yang diantaranya pengguna BPJS berjumlah 722 orang, pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 603 orang dan pasien umum berjumlah 180 orang dan tahun 2022 jumlah kunjungan pasien berjumlah 1.230 pasien yang diantaranya pengguna BPJS berjumlah 499 orang, pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 630 orang dan pasien umum berjumlah 101 orang. Penurunan jumlah kunjungan pasien merupakan salah satu aspek yang perlu dicari penyebabnya melalui penelitian (Puskesmas Andoolo Utama, 2022).

Puskesmas Andoolo Utama merupakan salah satu Puskesmas yang berada di

Kabupaten Konawe yang telah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selain pasien BPJS kesehatan dan pasien umum. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor efektifitas, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada. Efektifitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat. Umumnya standar layanan kesehatan disusun pada tingkat organisasi yang lebih tinggi, sementara pada tingkat pelaksana, standar layanan kesehatan itu harus dibahas agar dapat digunakan sesuai dengan kondisi setempat. Selain itu faktor efisiensi juga merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien karena layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dan atau masyarakat. Layanan kesehatan yang tidak memenuhi standar layanan kesehatan umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama, dan menimbulkan risiko yang lebih besar kepada pasien. Selain faktor efektifitas dan efisiensi, faktor ketepatan waktu juga sangat

berhubungan dengan kepuasan pasien, Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien. Salah satu kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Selain itu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tanggal 9 Maret 2023 di Puskesmas Andoolo Utama terhadap 8 (80%) dari 10 pasien rawat inap mengemukakan beberapa keluhan terkait dengan keadaan pelayanan yang ada di puskesmas Andoolo Utama sehingga mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Dari 10 (100%) orang tersebut 4 orang pasien (40%) mengeluhkan ketika menunggu di loket pendaftaran dan apotek akibat kurangnya kursi yang tersedia sehingga terkadang mereka menunggu lama sambil berdiri, tidak adanya nomor antrian yang disediakan puskesmas yang menyebabkan ketidak teraturan dalam melayani pasien. Selain itu 2 orang pasien (20%) lainnya

mengeluhkan lama penyelesaian pelayanan seperti tindakan kepada pasien, ketidak jelasan pemberian informasi terkait kondisi pasien pada saat keluarga pasien bertanya. dan 2 orang (20%) lainnya mengeluhkan ketidakpastian waktu dimulainya pelayanan kesehatan. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan”

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan Juni 2023 dan bertempat di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan tahun 2022 yaitu sebanyak 630 orang, dengan teknik penarikan sampel secara Simple random sampling yaitu tehnik penarikan sampel secara acak sederhana, dengan jumlah sampel 86 responden. Metode analisis menggunakan uji Statistik *Chi Square* dan *Uji Phi*. Data disajikan dalam tabel frekuensi distribusi.

HASIL

Karakteristik umur responden pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 86 responden, responden dengan umur terbanyak ada pada umur 26-35 tahun yaitu 30 responden (34,9%) dan responden yang berumur terendah yaitu 56-65 tahun yaitu 4 responden (4,7%). Karakteristik jenis kelamin responden pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 86 responden, terbanyak adalah Laki-laki yaitu 55 responden (64,0%), selebihnya adalah perempuan yaitu 31 responden (36,0%). Karakteristik pendidikan responden pada Tabel 1 menunjukkan dari 86 responden, terbanyak tamat SMA yaitu 42 responden (48,8%) dan paling sedikit adalah tidak tamat SD yaitu 2 responden (2,3%).

Distribusi responden menurut kondisi ventilasi di Wilayah Kerja Puskesmas Puriala kabupaten Konawe pada tabel 2 menunjukkan bahwa presentase kondisi ventilasi kategori risiko tinggi dari 48 sampel terdapat 26 responden (59,1%) merupakan kelompok kasus dan dari 40 kondisi ventilasi berisiko rendah sebanyak 28 responden (63,6%) merupakan sampel kontrol. Distribusi responden menurut efektifitas di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 86 responden, terbanyak adalah responden yang memiliki efektifitas cukup yaitu 46 responden (53,5%) dan yang sedikit adalah responden yang memiliki efektifitas kurang yaitu 40 responden (46,5%). Distribusi responden menurut Efisiensi di Puskesmas Andoolo Utama

Kabupaten Konawe Selatan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 86 responden, terdapat 41 responden (47,7%) yang memiliki efisiensi cukup dan 45 responden (52,3%) yang memiliki efisiensi kurang. Distribusi responden menurut Kepuasan pasien di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 31 responden (36,0%) yang puas dan terdapat 55 responden (64,0%) yang kurang puas.

Distribusi analisis bivariat tabel 3 menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 46 responden (100%) yang memiliki efektifitas cukup, terdapat 24 responden (52,2%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 22 responden (47,8%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Selanjutnya dari 40 responden (100%) yang memiliki efektifitas kurang, terdapat 7 responden (17,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 33 responden (82,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ yaitu $9,705 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara efektifitas dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara efektifitas dengan kepuasan pasien

rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $Phi = 0,360$

Distribusi analisis bivariat tabel 3 menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 41 responden (100%) yang memiliki efisiensi cukup, terdapat 24 responden (58,5) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 17 responden (41,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Selanjutnya dari 45 responden (100%) yang memiliki efisiensi kurang, terdapat 7 responden (15,6%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 38 responden (84,4%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ yaitu $15,378 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $Phi = 0,447$.

Distribusi analisis bivariat tabel 3 menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 46 responden (100%) yang memiliki tepat waktu, terdapat 24 responden (52,2%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 22 responden (47,8%) pasien rawat inap peserta Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Selanjutnya dari 40 responden (100%) yang memiliki kurang tepat waktu, terdapat 7 responden (17,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas dan 33 responden (82,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ yaitu $9,705 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $Phi = 0,360$.

PEMBAHASAN

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat sehingga mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 46 responden yang memiliki efektifitas cukup, terdapat 22 responden pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hal ini disebabkan karena petugas

tidak pernah menjelaskan fasilitas yang tersedia pada setiap pasien baru dan kurang menjelaskan masalah kesehatan ketika keluarga pasien bertanya. Selain itu pelaksanaan tugas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien belum sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan penggunaan kartu berobat belum efektif, pelayanan pasien oleh tenaga kesehatan terhadap budaya antrian belum sesuai. Namun demikian dari berbagai penelitian dan fakta yang masih ada banyak keluhan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang otomatis sangat mempengaruhi *performance* dari Puskesmas tersebut, dimana yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap atau tindakan dari petugas kesehatan baik medis, para medis, maupun non medis. Selanjutnya dari 40 responden (100%) yang memiliki efektifitas kurang, terdapat 7 responden (17,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas. Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan setiap akan melakukan tindakan, petugas selalu menjelaskan prosedur yang akan dilakukan dan petugas memberikan penjelasan tentang alternative tindakan lain termasuk resiko samping dari tindakan yang akan dilakukan. Melalui pelayanan prima diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive Advantage*) dengan pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan pasien. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*Provider*)

disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif itu jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 2017).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai X^2 hitung $> X^2$ tabel yaitu $9,705 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara efektifitas dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara efektifitas dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $\Phi = 0,360$. Hal ini disebabkan karena kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang terkesan lambat dan belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan harapan pasien adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Ayuning Tyas (2014)

dengann judul hubungan efektifitas tentang program Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kelurahan Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden dan hasil dari penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan antara efektifitas dengan pelayanan kesehatan peserta JKN Mandiri di Kelurahan Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta dengan *p-Value* 0,060.

Efisiensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sesuatu cara mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan, obat, energi dan ide berkaitan dengan layanan kesehatan yang tidak memenuhi standar layanan kesehatan umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama, dan menimbulkan risiko yang lebih besar kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 41 responden memiliki efisiensi cukup, terdapat 17 responden pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hal ini disebabkan karena responden merasa prosedur pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terhadap responden kurang ramah. Perkembangan sektor kesehatan saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal (Trisnantoro, 2018). Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan

kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Selanjutnya dari 45 responden (100 %) yang memiliki efisiensi kurang, terdapat 7 responden (15,6%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas. Hal ini disebabkan karena dalam menangani pasien petugas selalu cepat tanggap dalam melakukan tindakan. Selain itu kemampuan dari petugas untuk merasakan masalah kesehatan yang dihadapi oleh pasien, sehingga petugas dapat mempersepsikan secara akurat perasaan pasien tersebut dan memahami arti masalah kesehatan tersebut bagi pasien rasa empati dapat menimbulkan rasa saling pengertian antara petugas dan pasien sehingga akan membantu pasien dalam mengerti dan mengeksplorasi perasaannya.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ yaitu $15,378 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $\Phi = 0,447$. Hal ini disebabkan karena selain itu responden merasa diperlakukan tidak

sama antara pasien yang menggunakan kartu jaminan kesehatan dengan pasien umum, menurut pernyataan responden ketika pembagian kuesioner di ruang rawat inap bahwa pelayanan untuk pasien yang rawat inap kadang petugas kesehatan lebih mengutamakan orang yang mereka kenal atau keluarga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasraningsyah (2018) dengan judul Faktor-Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan Kartu JKN di wilayah kerja Puskesmas Sawa Kabupaten Konawe Utara, jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dan menggunakan metode *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 198 responden menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara efisiensi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta kartu JKN di wilayah kerja Puskesmas Sawa Kabupaten Konawe Utara.

Ketepatan waktu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan kesehatan yang dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 46 responden (100%) yang memiliki tepat waktu, terdapat 22 responden (47,8%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang puas. Hal ini disebabkan karena walaupun responden telah mengetahui fungsi

dari fasilitas akan tetapi responden merasa masih kurang lengkap, ketidakpastian responden tentang pelayanan fasilitas kesehatan yang menimbulkan pasien masih belum merasa puas terhadap fasilitas kesehatan yaitu utamanya pada ruang tunggu yang ada belum memenuhi keinginan responden yaitu yang nyaman dan tenang, klinik kesehatan di puskesmas yang masih kurang lengkap, dan apotek puskesmas yang kurang lengkap sehingga obat resep masih di peroleh jauh dari puskesmas serta pelayanan petugas yang lebih mengutamakan pasien umum dari pada pasien yang menggunakan kartu jaminan kesehatan nasional. Selanjutnya dari 40 responden (100%) yang memiliki kurang tepat waktu, terdapat 7 responden (17,5%) pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang puas. Hal ini disebabkan karena reasponden merasa puskesmas mampu memberikan kenyamanan kepada responden. Menurut Andriani (2017) bahwa pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pasien secara total, bahkan kepuasan pasienlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan, dan untuk mencapai hal seperti ini aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ yaitu $9,705 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan

antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan. Hasil uji koefisien phi menunjukkan keeratan hubungan sedang antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebesar $\Phi = 0,360$. Hal ini disebabkan karena lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, apalagi jika dalam waktu tunggu, petugas kesehatan kurang melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu. Dengan kondisi demikian, pasien menganggap pelayanan kesehatan di tempat tersebut kurang berkualitas dan merasa kurang puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lisnani (2017) dengan jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dan menggunakan metode *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 164 responden menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan kartu Jaminan Kesehatan nasional (JKN) adalah ketepatan waktu pelayanan ($\Phi = 5,355$). Sehingga disarankan kepada puskesmas untuk melakukan sosialisasi tentang pemanfaatan kartu Jaminan Kesehatan nasional (JKN) serta memberdayakan prasaranan yang ada seperti melakukan puskesmas keliling khususnya pada desa atau kelurahan yang jauh dengan akses pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Ada hubungan sedang antara efektifitas dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan, Ada hubungan sedang antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan sebesar dan ada hubungan sedang antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan sebesar Adapun saran yang dapat diberikan yakni : Kepada Puskesmas Andoolo Utama, diharapkan agar mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yang dengan sendirinya akan menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit terkhusus kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Aida. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Journal Endurance 2(1) February 2017 (45-52). Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Aulia Nur, Hidayati, et al.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), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Ayu, Ida Indira et al, 2018. *Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur*. BDJ, Volume 2, Nomor 1, Januari - Juni 2018: 31-36, 36e-ISSN: 2549-0109 Print-ISSN: 2549-0095. (Diakses, 22 Maret 2023)
- Azwar, 2015. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. 2022. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara*. 2022
- Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. 2022. *Profil Kunjungan Pelayanan Puskesmas*. 2022
- Djoko W. 2017. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Depkes RI. 2017. *Manajemen Pelayanan Puskesmas*. Jakarta.
- Depkes RI, 2018. *Pedoman Penilaian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Jakarta
- Hasbi, 2016. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Peserta JKN Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012*. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2016, Halaman 37 – 47. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. (Diakses, 22 Maret 2023)
- Hakim, et al. 2013. *Perbandingan Profitabilitas Pasien Bpjs, Pasien JKN Dan Pasien Umum Di Rumah Sakit Brawijaya Surabaya Dengan Pendekatan Customer Profitability Analysis*. Jurusan Manajemen Bisnis Institut Teknologi Sepuluh Nopember Sukolilo Surabaya, Indonesia. (Diakses, 22 Maret 2023)
- Hida, Rahmah et al. 2011. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 14, No. 1 Maret 2011. Program Kesehatan Masyarakat STIKES Hang Tuah Pekanbaru. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Harianto, Nana Khasanah, et al. 2015. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkarrumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No.1, April 2015, 12 – 21. ISSN : 1693-9883. Departemen Farmasi FMIPA-UI ;Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Depkes RI. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Ivani, Ridwan, & Saftarina, Fitria. 2010. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Majority Volume 4| Nomor 9 Desember 2015 |20Mahasiswa, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung. (Diakses, 1 Januari 2023)
- Khasanah, Imroatul & Dina Pertiwi, Octarina. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Aset, Februari 2010, hal. 117-124 Vol. 12 No. 2. ISSN 1693-928X. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Muninjaya, AAG, 2019. *Manajemen Kesehatan Edisi I*, Jakarta : EGC.
- Muhammad & Tucunan, 2016. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. (Diakses, 2 Maret 2023)
- Much, Djunaidi. Et al. 2006. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 4, No. 3, April 2006, hal. 139 – 146. Jurusan Teknik Industri

- Universitas Muhammadiyah Surakarta. (22 Maret 2023)
- Niken, Ellya Prastiwi, & Ayubi. 2018. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien JKN Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2017*. Makara, Kesehatan, Vol. 12, NO. 1, JUNI 2018: 42-46. Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia. (Diakses, 1 Februari 2023)
- Notoatmodjo, 2015. *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi 2*, Jakarta : Rineka Cipta,
- Nursalam, 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan, Edisi 3*, Jakarta: Salemba Medika.
- Puskesmas Andoolo Utama, 2023. *Profil Puskesmas Andoolo*, Kabupaten Konawe Sealatan, 2023
- Pohan, Imbalo S, 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Edisi I*, Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo S, 2015. *Dimensi Mutu Layanan Kesehatan Rumah Sakit*, Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo S, 2018. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Rahma, et al, 2015. *Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program Jkn (Studi Di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati)*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Volume 3, Nomor 3, April 2015 (ISSN: 2356-3346). Universitas Diponegoro. (Diakses, 2 Maret 2023)
- Sabarguna, Boys, 2014. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Cetakan Kedua, Jakarta.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kesehatan, Edisi 13*, Jakarta : Salemba Medika.
- Utama, Agung. 2017. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. ISSN 1693 — 2102 OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2017: 96 – 110. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN' Veteran "Yogyakarta. (Diakses, 1 Februari 2023).

Lampiran:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan

Karakteristik Responden	n	%
Kelompok Umur		
17- 25 Tahun	27	31,4
26-35 Tahun	30	34,9
36-45 Tahun	11	12,8
46-55 Tahun	14	16,3
56-65 Tahun	4	4,7
Jenis Kelamin		
laki-laki	55	64,0
perempuan	31	36,0
Pendidikan		
Tidak tamat SD	2	2,3
Tamat SD	7	8,1
Tamat SMP	29	33,7
Tamat SMA	42	48,8
Tamat perguruan tinggi	6	7,0
Total	86	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Efektifitas, Efisiensi, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan

Variabel Penelitian	n	%
Efektifitas		
Cukup	46	53,5
Kurang	40	46,5
Efisiensi		
Cukup	41	47,7
Kurang	45	52,3
Ketepatan Waktu		
Tepat Waktu	45	52,3
Kurang Tepat waktu	41	47,7
Kepuasan pasien		
Puas	31	36,0
Kurang Puas	55	64,0
Total	86	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3. Analisis Hubungan Efektifitas, Efisiensi, dan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andoolo Utama Kabupaten Konawe Selatan

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				Total		Hasil Uji <i>Chi-Square</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Efektifitas							
Cukup	24	52,2	22	47,8	46	100,0	X ² hitung = 9,705 X ² tabel = 3,841 <i>phi</i> = 0,360
Kurang	7	17,5	33	82,5	40	100,0	
Total	31	36,0	55	64,0	86	100,0	
Efisiensi							
Cukup	24	58,5	17	41,5	41	100,0	X ² hitung = 15,378 X ² tabel = 3,841 <i>phi</i> = 0,447
Kurang	7	15,6	38	84,4	45	100,0	
Total	31	36,0	55	64,0	86	100,0	
Ketepatan Waktu							
Tepat Waktu	24	52,2	22	47,8	46	100,0	X ² hitung = 11,158 X ² tabel = 3,841 <i>phi</i> = 0,360
Kurang Tepat Waktu	7	17,5	33	82,5	40	100,0	
Total	31	36,0	55	64,0	86	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023