

SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN
DAN PASIEN UMUM TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT
(*SYSTEMATIC REVIEW*)**



OLEH

NAMA : IRENE

NIM : 10011382025174

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN
DAN PASIEN UMUM TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT
(*SYSTEMATIC REVIEW*)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
(S1) Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan
Masyarakat Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : IRENE

NIM : 10011382025174

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

**ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Mei 2024**

Irene; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H.

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit (*Systematic Review*)
XCI, 91 Halaman - 3 Gambar - 14 Tabel - 5 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Namun nyatanya pasien JKN mempunyai kepuasan yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan pasien umum. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membahas seberapa besar Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit (*Systematic review*). Artikel yang dipakai bersumber dari database Google Scholar, Sage Journal & Pubmed dengan kata kunci Kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan ; *patient satisfaction and quality of health services*. Tahapan penelitian dilakukan berdasarkan *Prisma Flow Diagram* serta penilaian dengan menggunakan pedoman JBI. Terdapat 10 literatur yang ditelaah secara sistematis dan data disusun dalam bentuk tabel ekstraksi, lalu hasil disajikan dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kepuasan pasien JKN dengan persentasi dimensi *Tangible* (68,11%), *Reliability* (69,78%), *Responsiveness* (69,91%), *Assurance* (78%), *Empathy* (64%). Kesimpulannya berdasarkan hasil perhitungan 10 artikel yang di dapati jika harus dibandingkan dengan SPM rumah sakit yang dimana kepuasan harus berada diatas 90% menurut KEMENKES. Maka perlu dilakukan evaluasi lebih dalam tingkat kepuasan setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci : Kepuasan pasien, 5 Dimensi kualitas pelayanan, Pasien JKN
Kepustakaan : 32 (1994-2024)**

ADMINISTRATION AND HEALTH POLICY
SRIWIJAYA UNIVERSITY FACULTY OF PUBLIC HEALTH
Thesis, Mei 2024

Irene; Supervised by Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H.

The Differences in Satisfaction Levels of JKN Patients and General Patients Regarding Service Quality in Inpatient Units of Hospitals (Systematic Review)
XCI, 91 Pages - 3 Figures - 14 Tables - 5 Appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction is the first indicator of a hospital's standards and a measure of service quality. However, in fact JKN patients have much lower satisfaction compared to general patients. Therefore, this study aims to discuss how big the difference is between the satisfaction levels of JKN patients and general patients regarding the quality of services in hospital inpatient units (systematic review). The articles used were sourced from the Google Scholar, Sage Journal & Pubmed databases with the keywords Patient satisfaction and health service quality; patient satisfaction and quality of health services. The research stages were carried out based on the Prisma Flow Diagram and assessment using JBI guidelines. There were 10 pieces of literature that were reviewed systematically and the data was arranged in the form of an extraction table, then the results were presented using descriptive analysis techniques. The research results show that the dimensions of JKN patient satisfaction are the percentages of Tangible dimensions (68.11%), Reliability (69.78%), Responsiveness (69.91%), Assurance (78%), Empathy (64%). The conclusion is based on the results of calculating 10 articles that were found to be compared with hospital SPM where satisfaction must be above 90% according to the Ministry of Health. So it is necessary to carry out a deeper evaluation of the level of satisfaction at any time for the development and progress of services at the hospital.

Keywords : Patient satisfaction, 5 Dimensions of service quality, JKN patients

Bibliography : 32 (1994-2024)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas *plagiarisme*. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Mei 2024
Yang bersangkutan



Irene
NIM. 10011382025174

HALAMAN PENGESAHAN

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN DAN PASIEN UMUM TERHADAP MUTU PELAYANAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT (*SYSTEMATIC REVIEW*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :
IRENE
10011382025174

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Indralaya, 14 Mei 2024
Pembimbing



Dian Safrintini, S.K.M., M.P.H.
NIP. 198810102015042001

DALAMAN PERSetujuan

Skripsi ini dengan judul " Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit (Systematic review) " telah disetujui untuk diujikan pada tanggal 7 Mei 2024

Indralaya, Mei 2024

Ketua :

1. Asmaripa Ainy, S.Si, M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Anggota :

1. Siti Halimatul Munawarrat, S.KM, M.KM
NIP. 199409142022032015

()

2. Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H.
NIP. 198810102015042001

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnamarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP. 197909152006042005

HALAMAN PERSETUJUAN

RIWAYAT HIDUP

Data Umum

Nama Lengkap : Irene
NIM : 10011382025174
Tempat / Tgl Lahir : Jakarta, 2 Juni 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jl. Jelambar Ilir Kec. Grogol Petamburan, Jakarta Barat
Email : irenesimangunsong74@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2020 – 2024 Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Universitas Sriwijaya
2019 – 2020 SMAN 111 Jakarta Utara
2017 – 2018 SMA Tunas Harapan Jakarta Barat
2014 – 2017 SMPN 274 Jakarta Barat
2008 – 2014 SDS Betania Jakarta Barat

Riwayat Organisasi

2023 Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Ruang Baca
dan Bahasa 2.0 – BEM Unsri
2022 – 2023 Volunteer Ruang Baca dan Bahasa 1.0 – BEM Unsri
2021 – 2022 Staff Muda Divisi Desain BO Pers Publishia
2020 – 2021 Anggota Himpunan Kesehatan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih dan berkatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit (*Systematic Review*)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada program studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

Saya berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat untuk segenap civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, dan peneliti lain yang hendak meneliti dengan topik yang sama. Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dan doa sehingga memacu semangat saya dalam membuat skripsi ini :

1. Keluarga tercinta Mama, Kak Rosa, Jogi. Terimakasih untuk setiap doa, harapan, dukungan, semangat, dan motivasi tiada henti.
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan dan memberikan waktu, pikiran, kesabaran, serta tenaga dalam membimbing saya mengerjakan skripsi ini. Terimakasih banyak beliau adalah dosen yang baik, memahami dan mendukung saya selama pengerjaan skripsi ini berlangsung.
4. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah memberikan masukan, saran, dan waktu. Pelajaran terbaik yang bisa saya dapatkan selama pengerjaan skripsi bersama beliau adalah supaya menjadi pribadi yang lebih bijak.
5. Ibu Siti Halimatul Munawarrah, S.KM, M.KM selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang telah memberikan masukan, saran, waktu. Pelajaran terbaik yang bisa saya dapatkan selama pengerjaan skripsi bersama beliau adalah supaya menjadi pribadi yang lebih teliti, fokus, sabar dan percaya dalam mencapai sesuatu hal.

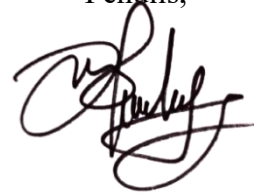
6. Seluruh staf dan karyawan civitas akademika FKM, Universitas Sriwijaya yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini sehingga seminar proposal, hasil dan sidang komprehensif dapat terlaksana dengan baik .
7. Teman – teman seperjuangan (Nada, Putfar, Mawad, Fatimah Azzahra dan Qatrun) serta lainnya. Mengenal teman seperti kalian adalah suatu karunia yang patut saya syukuri, *thank you for everything!*

Memulai perjalanan sebagai mahasiswa di Universitas Sriwijaya adalah suatu hal yang tidak mudah. Terlalu banyak hal baru untuk saya lalui dan pelajari mulai dari kota, masyarakat, bahasa, budaya, situasi dan kondisi. Sulit untuk dipahami tetapi saya sangat bangga mampu melalui ini semua hingga akhir dengan baik. Melalui skripsi ini yang akhirnya menjadi bukti jerih payah, tekad dan keseriusan saya untuk menjembatani demi meraih kesuksesan saya di masa sekarang dan yang akan datang.

Terimakasih banyak Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya ini adalah anugerah terbesar yang Tuhan sudah siapkan untuk saya. Kiranya melalui Skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Indralaya, 5 Mei 2024

Penulis,



Irene

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irene
NIM : 10011382025174
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

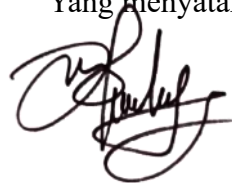
Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya berjudul :

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum
Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit
(*Systematic Review*)

Beserta perangkat yang ada (bila dibutuhkan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya – benarnya

Dibuat : di Indralaya
Pada Tanggal : 14 Mei, 2024
Yang menyatakan,



(Irene)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Instansi Pendidikan	6
1.4.3 Bagi Instansi Lain	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi	6
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu	6
1.5.3 Ruang Lingkup Materi	6
BAB II	8
TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Kesehatan	8
2.1.1 Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan	12
2.2 Pengertian Kepuasan	13

2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.2	Pengertian Pasien	14
2.2.3	Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.2.4	Kepuasan Menurut beberapa ahli.....	15
2.3	Pelayanan Unit Rawat Inap.....	18
2.3.1	Definisi Rawat Inap.....	18
2.3.2	Kriteria Unit Rawat Inap	19
2.4	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	22
2.5	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	22
2.5.1	BPJS PBI & Non PBI.....	23
2.5.2	Prosedur Klaim BPJS.....	24
2.5.3	Verifikasi Klaim	25
2.6	Kerangka Teori Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	25
2.7	Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	27
2.8	Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1	Jenis Pustaka	30
3.2	Tahapan Sytematic Review dengan Prisma Flow Diagram.....	31
3.2.1	Strategi Penelusuran Literatur.....	32
3.2.2	Kriteria Inklusi & Eksklusi	32
3.2.3	Pemilihan Literatur (<i>Screening</i>).....	33
3.2.4	Ekstraksi Data	33
3.2.5	Penilaian Kualitas Studi	33
3.2.6	Analisis Data dan Penyajian Data	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN	35
4.1	Seleksi Studi.....	35
4.2	Karakteristik Studi	35
4.3	Hasil Studi Literatur.....	47
4.3.1	Faktor Pengaruh Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.....	47

4.3.2	Faktor Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	49
4.3.3	Faktor Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.....	52
4.3.4	Faktor Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	54
4.3.5	Faktor Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	57
4.4	Analisis Data.....	59
BAB V.....		61
PEMBAHASAN		61
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	61
5.2	Faktor Pengaruh Kepuasan Pasien JKN & Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat.....	61
5.2.1	Hubungan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat	61
5.2.2	Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat	63
5.2.3	Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat	65
5.2.4	Hubungan Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat	67
5.2.5	Hubungan Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Dalam Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap	69
BAB VI.....		71
PENUTUP.....		71
6.1	Kesimpulan	71
6.2	Saran	72
6.1.1	Bagi Petugas Kesehatan	72
6.1.2	Bagi Peneliti Lain.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		83
DAFTAR LAMPIRAN		87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.	26
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit	27
Gambar 3.1 Tahapan Sytematic Review Dengan Prisma Flow Diagram.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien JKN.....	28
Tabel 3. 1 Strategi Penelusuran Literatur Berdasarkan PEOS	32
Tabel 4. 1 Tabel Ekstraksi Data Yang Berisi Informasi 10 Jurnal.....	36
Tabel 4. 2 Penilaian 10 Artikel Menggunakan Formulir Jbi (<i>Cross sectional</i>).....	42
Tabel 4. 3 Kualitas 10 Artikel Jurnal Dengan Studi Desain <i>Cross sectional</i>	45
Tabel 4. 4 Desain Penelitian Artikel.....	46
Tabel 4. 5 Metode Analisis Jumlah Artikel Penelitian	46
Tabel 4. 6 Variabel Penelitian Berdasarkan 10 Artikel Penelitian.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Penelitian <i>Systematic review</i> : Faktor Pengaruh Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian <i>Systematic review</i> : Faktor Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	49
Tabel 4. 9 Hasil Penelitian <i>Systematic review</i> : Faktor Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Penelitian <i>Systematic review</i> : Faktor Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Penelitian <i>Systematic review</i> : Faktor Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien Jkn.....	57
Tabel 4. 12 Analisis Data Total Persentasi Faktor Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Jkn Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Berdasarkan	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kaji Etik

Lampiran 2 : Penelusuran Database

Lampiran 3 : Lembar JBI *Critical Appraisal Checklist Untuk Studi Cross Sectional*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sistem kesehatan suatu negara maupun kesehatan nasional yang sangat dengan masyarakatnya. Berkriteria mulai dari tahap promotif, tahap preventif, tahap kuratif, dan juga tahap rehabilitatif. Rumah Sakit adalah bentuk pelayanan kesehatan bersama dan sama halnya dengan puskesmas ataupun klinik yang memberi pelayanan kesehatan dengan menyeluruh (Sarah Eudia Meruntu. *et.al.*, 2020). Kebutuhan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan demi tercapainya kebutuhan konsumen yang berbasis kesehatan dalam rumah sakit ataupun organisasi kesehatan untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatannya. Penyedia layanan kesehatan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat mempunyai kewajiban untuk senantiasa memberikan pelayanan yang bermutu, karena pemberi pelayanan selalu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada masyarakat (Agustina & Ismiyati, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting kepuasan pasien terhadap pelayanan medis. Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam melakukan standarisasi pelayanan kesehatan sesuai amanah dan fungsi rumah sakit (Siregar, H.K., Lipin, L. dan Pipin, A. 2021). Didapati bahwasannya lima dimensi yang senantiasa dipakai dalam studi kepuasan dalam suatu layanan, sbb: *Tangible* meliputi aset berwujud mencakup fasilitas fisik, peralatan, personal, dan sarana komunikasi. *Reliability* yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Assurance* mencakup pencegahan dari bahaya, risiko, bebas dari kecurigaan, kompetensi, serta memberikan rasa aman. *Empathy*, memastikan dalam kemudahan berkomunikasi yang baik serta memahami setiap kebutuhan para pelanggan dalam memenuhi kebutuhan yang terbaik (Agustina & Ismiyati, 2019).

Kepuasan pasien mampu menciptakan sebaik mana suatu kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit tersebut mampu tercapai. Jika pasien merasa kurang puas berarti pelayanan yang diberikan/diterima belum berjalan optimal (Yunita, S., 2024). Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan dalam ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah memiliki dampak besar terhadap jumlah kunjungan pasien dirumah sakit, akan tetapi sikap karyawan terhadap pasien juga akan jauh lebih berdampak akan kepuasan pasien (Wahyuni, K.I., *et.al.*, 2022). Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan juga ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan sangat berdampak besar terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, namun sikap karyawan terhadap pasien juga lebih berdampak terhadap kepuasan pasien (Nikita Annisa *et.al.*, 2022). Kepuasan pasien yang semestinya senantiasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit maupun faskes lainnya adalah kualitas layanan dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, & empathy* yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada seluruh pasien dalam menciptakan kepuasan pasien (Wahyuni, K.I., *et.al.*, 2022).

Ada banyak hal yang dapat dilakukan untuk mengukur kualitas layanan. Kualitas pelayanan didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan (Afandi *et.al.*, 2019). Sesuai ketentuan Undang-Undang RI no. 17 Tahun 2023, mengatakan bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, damai, bermutu, dan terjangkau. Sesungguhnya kualitas pelayanan itu sendiri diberikan kepada masyarakat seharusnya sejalan dengan apa yang menjadi kebutuhan medis (Pusat, 2020). Namun kembali lagi bahwa pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas tak lepas dari biaya dikeluarkan dalam memberi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien itu sendiri.

Rumah Sakit sebagai mitra dan fasilitas kesehatan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Rumah sakit mitra adalah rumah sakit yang ingin bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (Mahmud, 2022). Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien adalah pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Saat ini jumlah rumah sakit yang bekerjasama sebagai lembaga kesehatan peserta BPJS sebanyak 2.268 unit, dan jumlah masyarakat

peserta BPJS kesehatan sebanyak 195.170.283 juta orang (BPJS, 2023). Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan sesuai aturan yang ditetapkan BPJS.

Sumber Daya Manusia menjadi titik sentral dalam penyelenggaraan Rumah Sakit, terutama di Unit Rawat Inap yang merupakan ujung tombak dari arus pasien. Pelayanan di Unit Rawat Inap merupakan suatu pelayanan kesehatan perseorangan, mulai dari observasi, diagnosa, penyembuhan, keperawatan, rehabilitasi medik hingga mengharuskan tinggal di ruang perawatan pada faskes rumah sakit dengan kata lain pasien diwajibkan menginap, maka disinilah pasien akan merasakan pelayanan secara menyeluruh atau totalitas perawatan yang diberikan pihak rumah sakit khususnya rawat inap (Ronggonundarmo, B., *et.al.*, 2019). Oleh sebab itu kepuasan pasien akan pelayanan rawat inap yang diterima inilah akan menjadi konsep sentral demi menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Seseorang / konsumen mendambakan produk (barang / jasa) yang dapat diterima untuk dikonsumsi serta dinikmati melalui pelayanan terbaik serta menghasilkan kepuasan (Dewi, N. 2022)

Berdasarkan hasil yang diteliti oleh (Puspitasari, *et.al.*, 2020) didapatkan bahwasannya pada pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura menyampaikan bahwasannya ada perbedaan kepuasan yang cukup signifikan dari pasien BPJS maupun Non BPJS. Terdapat 60 sampel, terdiri 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS, memperlihatkan nilai kepuasan pasien umum dengan hasil puas 3 orang dan hasil kurang puas 27 orang dengan persentase puas 10% dan kurang puas 90%. Di lain sisi kepuasan pasien BPJS sebesar 1 orang puas dan 29 kurang puas, dengan persentase puas 3% dan kurang puas 97%. Melihat hasil tak seimbang ini memberi bukti bahwasannya kepuasan pasien masih cukup rendah bila ingin dibandingkan dengan SPM rumah sakit yaitu harus berada diatas 90% (Kesehatan, 2019) dari hasil inilah yang membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien masih sangat rendah karena jika dibandingkan dengan SPM yang telah ditetapkan oleh peraturan Kementerian Kesehatan yang dimana membahas mengenai hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible*.

Berdasarkan data survei BPJS tahun 2020, ditemukan 89,84% responden

yang puas terhadap pelayanan rumah sakit merasa puas terhadap pelayanan rawat inap, meningkat pesat dari hasil survei tahun 2019 sebesar 86,64%. Di sisi lain, jumlah responden menurun sangat cepat yaitu sebesar 59,07%. Pada tahun 2019, sebanyak 20.981 responden menanggapi layanan departemen, dan pada tahun 2020, jumlah responden survei yang sama mengalami penurunan, yaitu sebanyak 8.586 orang. Lalu pada penelitian (Arlina dan Kurnia, 2019) memperlihatkan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien baik antara Pasien JKN & Pasien Umum akan suatu mutu pelayanan di Rumah Sakit khususnya di Indonesia. Namun hasil sebaliknya sangat berbeda jauh jika di lihat dari hasil penelitian (Odi *et al.*, 2020) menyampaikan bahwa perbedaan baik kualitas pelayanan antara pasien JKN dengan pasien umum terdapat pada pelayanan Unit Rawat Inap khususnya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di daerah Medan.

Temuan-temuan yang berbeda ini menarik untuk diteliti, terutama dalam konteks kelembagaan. Sebab, pelayanan rawat inap merupakan salah satu fasilitas rumah sakit terpenting yang melayani kebutuhan pasien. Berdasarkan perbedaan hasil beberapa penelitian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap kualitas pelayanan unit institusi. Faktor kepuasan yang dipantau adalah kekhususan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan data dari survei literatur yang dilaksanakan di Indonesia. Data yang terdapat dalam penelitian ini dikumpulkan memakai metode tinjauan sistematik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk mengevaluasi situasi kepuasan pasien JKN dan pasien umum serta berinvestasi pada kualitas pelayanan di departemen tersebut baik pasien JKN serta pasien umum akan mutu pelayanan dalam Rawat Inap berdasarkan faktor – faktor yang telah ditentukan sehingga dapat memaksimalkan upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, kepuasan pasien JKN lebih tinggi dibandingkan pasien reguler, hal ini disebabkan oleh ketersediaan layanan, namun tidak terpenuhinya indikator-indikator yang menggambarkan kualitas layanan kesehatan itu sendiri. Ketidakpuasan tersebut tergambar dari adanya perbedaan pelayanan fasilitas berdasarkan mutu pelayanannya, sarana -

prasarana, keterampilan petugas, reputasi, sikap, keandalan dan lainnya, dan yang terakhir ketidakpuasan tersebut berkaitan dengan lima dimensi indikator kualitas pelayanan. Data survei BPJS tahun 2020 menunjukkan 89,84% responden rawat inap merasa puas dengan surveinya, meningkat dari survei tahun 2019 sebesar 86,64%, namun jumlah respondennya turun cukup tajam, yakni menjadi 59,07 persen. Berbagai temuan ini menarik untuk dikaji. Telah banyak penelitian terkait kepuasan pasien JKN rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di berbagai wilayah Indonesia, namun perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui rangkuman dari berbagai temuan penelitian tersebut dengan menggunakan metode tinjauan sistematis. Melihat hal tersebut yang akhirnya mendorong peneliti untuk mengidentifikasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN dan pasien umum akan kualitas pelayanan dalam suatu unit institusi berdasarkan ukuran yang telah ditentukan, yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance & Empathy* memakai metode *systematic review*.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari hasil studi penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.
2. Mengetahui mutu layanan yang mencakup 5 dimensi kepuasan pasien yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.
3. Mengetahui penilaian peserta pasien JKN dan pasien umum akan kepuasan dengan mutu pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaatnya untuk peneliti, untuk menambah pemahaman serta pengetahuan lebih lanjut akan sistem kesehatan di Indonesia, serta menjadi

wadah untuk mengumpulkan pengalaman ilmiah melalui tinjauan sistematis dan menerapkan pengetahuan dari perkuliahan.

1.4.2 Bagi Instansi Pendidikan

Kiranya penelitian ini mampu digunakan sebagai landasan untuk bacaan literatur dalam pemahaman untuk penelitian selanjutnya terkait permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan pasien yang saling berkaitan dengan institusi kesehatan khususnya kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional .

1.4.3 Bagi Instansi Lain

Harapannya hasil dari penelitian ini semoga dapat bermanfaat di kemudian hari sebagai modal referensi untuk menambah topik-topik baru dalam daftar referensi terkait upaya di masa yang akan datang dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada peserta JKN di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian literatur dilaksanakan di Indonesia. Pengambilan data hasil penelitian ini menggunakan metode *systematic review* atau searching di media internet melalui database sebagai berikut : PubMed, Sage Journal, Google Scholar

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Dalam penelitian ini memakai data sekunder dari hasil literatur dengan rentang waktu tahun 2019-2023 dengan cara searching di internet. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 dan analisis data pada bulan Januari – Maret 2024.

1.5.3 Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien serta mutu layanan Kesehatan akan pasien umum dan pasien JKN di unit rawat inap Rumah Sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. *et.al.*, 2020, ‘Analisa Faktor Penentu Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Langsa ‘*Analysis of Determining Factors Of Work Satisfaction For The Nurses In The Inpatient Installation Of RSUD Langsa*’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). Dari: <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v6i1>.
- Burhanuddin, N.A.W. *et.al.*, 2022, ‘Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap’, *Jurnal Ilmiah Amanah Akademika*, 5, Pp. 39–45.
- Christiany, M. *et.al.*, 2022, ‘Citra Delima : Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung’, *Ji*, 5(2). Dari: <https://doi.org/10.33862/citradelima>.
- Dewi, N. 2022, ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literatur Riview’.
- Perwita, D. *et.al.*, 2020, ‘Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten ‘*Jember The Impact of Excellent Service On Patient Satisfaction In The Inpatient Installation of The Kalisat State Hospital In Jember Regency*’.
- FoEh, John E.H.J. 2022, ‘Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia, Penempatan Pegawai dan Analisis Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kota Kupang Kecamatan Maulafa’, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 3(Perencanaan, Analisis Pekerjaan, Penempatan, Kinerja Karyawan), Pp. 645–655.
- Kementerian Kesehatan. 2019, ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Permenkes. Indonesia: Bn.2019/No.68, Kemkes.Go.Id : 6 Hlm.
- Kementerian Kesehatan. 2022, ‘Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional, Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan. Indonesia.

- Kotler, P. 2011, '*Philip Kotler's Contributions To Marketing Theory And Practice*', 8(*Review Of Marketing Research: Special Issue – Marketing Legends*), Pp. 87–120.
- Kuzairi, U. *et.al.*, 2017, 'Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanankesehatan(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadibondowoso)', *Jurnal Politico*, 17(Rumah Sakit, Spm, Implementasi, Ego Sektoral), Pp. 184–205.
- Layli, R. 2022, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6.
- Lintresa, L. *et.al.*, 2021, 'Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21, Pp. 113–127.
- Manurung, J. *et al.* 2021, 'Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. 1st Edn. Edited By J. Simarmata. Yayasan Kita Menulis. Dari: https://www.researchgate.net/profile/Vina-Novela/2/publication/355699276_Kebijakan_Dan_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan/links/617a2c7aa767a03c14c0168f/Kebijakan-Dan-Manajemen-Pelayanan-Kesehatan.pdf [15 December 2023].
- Marhawati M. 2022, 'Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit', 1, Pp. 1–8.
- Noor, V.M.M.N. *et.al.*, 2022, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tipe C', *Comphi Journal: Community Medicine And Public Health Of Indonesia Journal*, 3, Pp. 39–45.
- Nurchahyo, H., *et.al.*, 2021, 'Literatur Review : Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5, Pp. 18–30.
- Parasuraman, A. *et.al.*, 1994, 'Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based On Psychometric and Diagnostic Criteria', *Journal Of Retailing, Elseiver*, 70(3), Pp. 201–230.

- Praidhi, A. *et.al.*, 2019, 'Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan di RSUD Mandau', Xiii(1).
- Prasilowati, S.L. *et.al.*, 2021, 'The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction: The Role Of Price', *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 8(Service Quality, Marketing Mix, Price, Customer Satisfaction), Pp. 451–455.
- Pemerintah Pusat. 2023, 'Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Peraturan Perundang-Undangan. Indonesia. Dari: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/258028/Uu-No-17-Tahun-2023> [15 December 2023].
- Ronggonundarmo, B., *et.al.*, 2019, 'Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan SDM di Instalasi Farmasi RS. Permata Medika Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(Sdm, Perencanaan SDM, WISN, Farmasi).
- Setiawan, T. *et.al.*, 2020, 'Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di Greenville. Dari: <http://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Harga>,.
- Siregar, H.K., Lipin, L. dan Pipin, A. 2021, 'Literatur Review : Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5, pp. 18–30.
- Soumokil, Y., *et.al.*, 2021, 'Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), Pp. 543–551. Dari: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Trocchia, P.J. dan Janda, S. 2003, 'How Do Consumers Evaluate Internet Retail Service Quality?', *Journal Of Services Marketing*, 17(3), Pp. 243–253. Dari: <https://doi.org/10.1108/08876040310474800>.
- Wahyuni, K.I., *et.al.*, 2022, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10, Pp. 51–59.
- Wanimbo, P., *et.al.*, 2020, 'Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Yahukimo', *Jurnal Kebijakan Publik*, 13 (*Human Resource, Health, Implementation, Training*).

- World Health Organization. 2019, '*Health Systems, Who*. Dari: https://web.archive.org/web/20190718195540/https://www.who.int/topics/health_systems/en/ Dari : [15 December 2023].
- Yunita, S., 2024, 'Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit', *Journal Of Baja Health Science*, 4, Pp. 1–16.