

# Hubungan *Responsiveness* Dan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat

Dian utama pratiwi putri

Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia Fakultas Kesehatan

Email : dian@umitra.ac.id

**Abstract : Correlation Responsiveness And Assurance With Satisfaction Of Indonesia Health Card.** One form of satisfaction is an increase in patient visits. some characteristics used to see patient satisfaction are responsiveness and assurance. This study aims to determine the responsiveness and assurance relationship to patient Indonesian healthy card holder satisfaction in the inpatient health center Seputih Banyak 2018. The type of research used is quantitative. The method used is analytical survey with Cross Sectional Survey approach. The population in this study amounted to 110 respondents. Samples were taken by accidental sampling technique, sampling or respondent who happened to be available are 85 respondents. Based on the statistical test, it is known that the p-value is  $<0.05$  (Responsiveness = 0.042, Assurance = 0.003), which means responsiveness and assurance relationship to the patient satisfaction of the Indonesia Healthy Card holder in the inpatient health center Seputih Banyak 2018. Officers are expected to improve service quality ini responsiveness and assurance to improve patient satisfaction.

**Keywords :** Assurance, Patient Satisfaction, Responsiveness.

**Abstrak: Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat.** Salah satu bentuk kepuasan adalah peningkatan kunjungan pasien. beberapa karakteristik yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien adalah daya tanggap dan jaminan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien pemegang kartu sehat Indonesia di Puskesmas rawat inap Seputih Banyak 2018. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan Cross Sectional Survey. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 110 responden. Sampel diambil dengan teknik accidental sampling, sampling atau responden yang kebetulan tersedia adalah 85 responden. Berdasarkan uji statistik, diketahui bahwa p-value  $<0,05$  (Responsiveness = 0,042, Assurance = 0,003), yang berarti responsivitas dan kepastian hubungan terhadap kepuasan pasien pemegang Kartu Sehat Indonesia di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak 2018. Petugas diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sebagai respon dan jaminan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Jaminan, Kepuasan Pasien, Responsif.

## PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan ini disebut Jaminan Kesehatan Nasional karena semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Permenkes No. 71, 2013). Kartu

Indonesia Sehat (KIS) adalah kartu identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. KIS adalah program perluasan keanggotaan JKN untuk masyarakat miskin dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang belum terdaftar sebagai peserta JKN Penerima Bantuan Iuran (PBI). Pada masa tersebut masyarakat masih menganggap KIS adalah kartu gratis untuk warga miskin sesuai penjelasan para pihak berwenang. Kemudian bahwa pada tanggal 1 Maret 2015 telah ditetapkan bahwa KIS adalah kartu identitas peserta JKN (Zahry dkk, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau patuh terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak memiliki nasihat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain (Pohan, 2015).

Salah satu bentuk kepuasan adalah peningkatan kunjungan pasien. Kunjungan pasien pemegang Kartu Indonesia Sehat untuk datang berkunjung berobat ke Puskesmas, *Tangible* adalah suatu yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan berhubungan dengan pelayanan jasa, seperti fasilitas petugas dan peralatan yang tersedia, *reliability* adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dapat di janjikan dan akurat, *responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu konsumen dengan pelayanan yang cepat, *assurance* adalah kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan, *emphaty* adalah perhatian yang berlebihan dan bersifat khusus disediakan bagi pelanggan dengan harapan agar petugas mengenal pelanggan (Parasuraman dkk, dalam Gde Muninjaya, 2015). Berdasarkan data kunjungan pasien pemegang KIS (Kartu Indonesia Sehat) di Puskesmas Seputih Banyak pada tahun 2015 sebesar 35,3%, kemudian pada tahun 2016 sebesar 43,5%, lalu pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 39,2%. Dan kepuasan pasien sebesar 50,2%. Tujuan penelitian ini yaitu diketahui hubungan *responsiveness* dan *assurance* dengan kepuasan pasien pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat yang diberikan Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan *Survey Cross Sectional*. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat yang mendapatkan fasilitas layanan kesehatan dasar tingkat pertama di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Adapun variable independen yang diteliti adalah *responsiveness* (cepat tanggap) dan

*assurance* (jaminan). Variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan pasien pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan juni-juli 2018. Populasi dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

sebanyak 110 responden. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu 85 responden. Analisis data yang digunakan terhadap distribusi frekuensi responden serta variabel bebas dan terikat, analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*.

**Tabel 1. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p</i> -Value	OR (CI 95%)
	Baik		Kurang Baik		n	%		
	n	%	n	%	n	%	0,042	2,738
Baik	23	62,2	14	37,8	37	100,0		(1,130
Kurang Baik	18	37,5	30	62,5	48	100,0		-
Jumlah	41	48,2	44	51,8	85	100,0		6,633)

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa dari 37 responden yang *responsiveness* baik terdapat 23 responden (62,2%) yang tingkat kepuasannya baik sedangkan dari 48 responden yang *responsiveness* kurang baik terdapat 30 responden (62,5%) yang kepuasannya kurang baik. Hasil uji statistik *chi square* di dapat nilai *p*-value <  $\alpha$  (0,042<0,05) yang berarti Ho ditolak, sehingga disimpulkan ada hubungan yang bermakna (signifikan) antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018. Dari analisis keeratan hubungan menunjukkan nilai *Odd Ratio* (OR)

2,378, yang berarti bahwa responden yang mendapatkan *responsiveness* baik mempunyai peluang 2,378 kali lebih besar untuk mendapatkan kepuasan dibandingkan dengan responden yang mendapatkan *responsiveness* kurang baik. Menurut Parasuraman dkk, dalam Gde Muninjaya, 2015. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemampuan petugas menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pasien. *Responsiveness* merupakan kemampuan petugas dalam mencapai dalam menanggapi keluhan

pasien, memberikan informasi yang jelas dan tindakan yang cepat saat dibutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado bahwa  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diperoleh bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian daya tanggap baik memiliki peluang 34.833 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. (Like dkk, 2015).

Menurut peneliti, harapan pasien pada kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien. Nilai waktu bagi pasien menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang *responsiveness* dengan kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para petugas kesehatan. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung atau melalui telepon. Petugas puskesmas diharapkan dapat meningkatkan *responsiveness*, karena jika *responsiveness* ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat. Kemudian bagi pihak BPJS agar dapat memberikan sosialisai atau leaflet kepada pasien agar pasien lebih mengetahui mengenai kebijakan yang ada di BPJS.

Assurance	Kepuasan Pasien				Total		p-Value	OR (CI 95%)
	Baik		Kurang Baik		n	%		
	N	%	n	%	n	%		
Baik	28	65,1	15	34,9	43	100,0	0,003	4,164 (1,682
Kurang Baik	13	31,0	29	69,0	42	100,0		-
Jumlah	41	48,2	44	51,8	85	100,0		10,306)

**Tabel 2. Hubungan Assurance dengan Kepuas Pasien Pemegang (KIS) Kartu Indone Sehat di Puskesmas Rawat Inap Sepu Banyak Tahun 2018**

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa dari 43 responden yang *assurance* baik terdapat 28 responden (65,1%) yang tingkat kepuasannya baik sedangkan dari 42 responden yang *assurance* kurang

baik terdapat 29 responden (69,0%) yang kepuasannya kurang baik.

Hasil uji statistik *chi square* di dapat nilai  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ) yang berarti Ho ditolak, sehingga disimpulkan ada hubungan yang bermakna (signifikan) antara *assurance* dengan kepuasan pasien Pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018. Dari analisis keeratan hubungan menunjukkan nilai *Odd Ratio* (OR) 4,164, yang berarti bahwa responden yang mendapatkan *assurance* baik mempunyai peluang 4,164 kali lebih besar untuk mendapatkan kepuasan dibandingkan dengan responden yang mendapatkan *assurance* kurang baik. Menurut Parasuraman dkk, dalam Gde Muninjaya, 2015. *Assurance* adalah kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan. Dimensi ini berhubungan dengan perilaku dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien, berdasarkan banyak riset dari dimensi ini meliputi keramahan, kompetensi dan keamanan. Saat pertama kali seorang pasien mendaftarkan pada loket pendaftaran, senyum dan keramahan petugas. Petugas loket akan menjadi moment pertama yang menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado bahwa  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diperoleh bahwa ada hubungan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian baik untuk dimensi jaminan (*assurance*) memiliki peluang sebesar 16.429 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. (Like dkk, 2015).

Menurut peneliti, aspek yang kurang pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah keyakinan atas ketepatan dalam melakukan diagnosa penyakit, Petugas puskesmas diharapkan dapat meningkatkan *assurance*, karena jika *assurance* ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat. Kemudian bagi pihak BPJS agar dapat memberikan sosialisai atau leaflet kepada pasien agar pasien lebih mengetahui mengenai kebijakan yang ada di BPJS.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien pemegang kartu (KIS) Kartu Indonesia Sehat) di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018.
2. Ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien Pemegang (KIS) Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Tahun 2018.

## SARAN

1. Petugas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*assurance*) untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien bersifat dinamis, oleh karena itu pemantauan tingkat kepuasan pasien harus selalu dilakukan secara berkala dan masukan yang didapatkan melalui survei tersebut digunakan semaksimal mungkin untuk peningkatan pelayanan di Puskesmas rawat Inap Seputih Banyak secara keseluruhan.
3. Pihak BPJS diharapkan dapat memberikan sosialisasi atau leaflet kepada pasien agar pasien lebih mengetahui mengenai kebijakan yang ada di BPJS.

## DAFTAR PUSTAKA

BIBLIOGRAPHY Arikunto Suharsimi. 2010. *Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Budiastuti. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal (online) <http://eprints.ums.ac.id> [diakses tahun 2015]

Data Profil UPTD Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak. 2017. *Data Profil*. Lampung Tengah Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta

Dinkes Provinsi Lampung. 2015. *Profil Data Kesehatan Provinsi Lampung*.

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Lampung

Dinkes Provinsi Lampung. 2016. *Profil Data Kesehatan Provinsi Lampung*.

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Lampung

Gde Muninjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta :EGC

Kementrian Kesehatan. 2015 Like, dkk. *Analisi Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan*

*Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (online) HYPERLINK "https://ejournal.unsrat.ac.id" <https://ejournal.unsrat.ac.id> [diakses tahun 2015]

Nilaiika. 2012. *Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo*. Jurnal(online) HYPERLINK <https://digilib.uns.ac.id> <https://digilib.uns.ac.id> [diakses tahun 2014]

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam. 2009. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014

Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011. Tentang Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Verania Umbara. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal (online) HYPERLINK "http://eprints.ums.ac.id" <http://eprints.ums.ac.id> [diakses tahun 2017]

Wahyu, dkk. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jurnal (online) HYPERLINK "http://eprints.ums.ac.id" <http://eprints.ums.ac.id> [diakses tahun 2017]

Zahry, dkk. 2016. *Aspek Hukum Kartu Indonesia Sehat*. Jurnal (online) HYPERLINK <https://ejournal.unair.ac.id> <https://ejournal.unair.ac.id> [diakses tahun 2017]

