

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review)

M. Dwi Setiawan¹, Farah Fauziah², Maysara Edriani³, Fitriani P Gurning⁴

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Email: mdwisetiawan02@gmail.com, farahfy.05@gmail.com,
maysaraedriani76@gmail.com, fitrianiurning@uinsu.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan JKN di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, dari sisi mutu pelayanan, pemberian Kualitas layanan kesehatan, serta program JKN, Berbagai studi telah dilakukan untuk menelaah dampak JKN pada pelayanan kesehatan di Indonesia, namun pemanfaatan hasil studi tersebut untuk menyempurnakan kebijakan masih terbatas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Mutu pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional. Metode penelitian yang digunakan ialah Observasional Retrospektif yaitu dalam Systematic Review untuk mensintesis hasil penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan meta sintesis. Hasil Penelitian Menunjukkan didapatkan determinan kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan. Hasil uji Chi Square didapat hasil p value dibawah ($p < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa alternatif (H_a) diterima atau hipotesa null (H_o) ditolak yang menunjukkan ada hubungan yang signifikansi antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kesimpulannya yaitu Kepuasan Pasien sangat berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan, Kualitas pelayanan Kesehatan dan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Kata Kunci : *Mutu, Kualitas, Program JKN.*

Abstract

The implementation of JKN in Indonesia faces various challenges, in terms of service quality, delivery of quality health services, as well as the JKN program. Various studies have been conducted to examine the impact of JKN on health services in Indonesia, but the use of the results of these studies to improve policies is still limited. The purpose of this research is to find out how the quality of health services and service quality in the National Health Insurance program. The research method used is Retrospective Observation, namely in the Systematic Review to synthesize the results of research that is descriptive qualitative, with meta-synthesis. The results showed that the determinants of patient satisfaction were obtained in each dimension of service quality with differences in the level of satisfaction of JKN patients and general patients with respect to service quality. The results of the Chi Square test showed that the p value was below ($p < 0.05$). So it can be concluded that the alternative hypothesis (H_a) is accepted or the null hypothesis (H_o) is rejected which shows that there is a significant relationship between the dimensions of service quality level and patient satisfaction. The conclusion is that patient satisfaction is very influential on the quality of services, the quality of health services and the National Health Insurance Program.

Keywords: *Quality, Quality, JKN Program*

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diluncurkan pada awal 2014 merupakan program jaminan perlindungan kesehatan secara komprehensif meliputi layanan promotif,

kuratif, serta rehabilitatif yang ditujukan untuk seluruh rakyat Indonesia. Tujuan utama dari jaminan kesehatan ini adalah agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dengan cara meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2004). Seringkali masyarakat beranggapan terhadap pelayanan kesehatan hanya pada perspektif pemberi layanan saja, sementara akses masyarakat kepada pelayanan kesehatan masih kurang diperhatikan (Megatsari et al., 2018). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas terkait pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan, dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat yang merupakan penentu keberhasilan membangun suatu bangsa. Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam pembangunan negara demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta didirikan setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan. Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan penting bagi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu hal yang dilakukan untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan dan profesionalisme adalah dengan menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan serta terus melakukan evaluasi terhadap produk/ pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggan (Bahrul 2012). Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sultan, 2018). Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Mutu pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

METODE

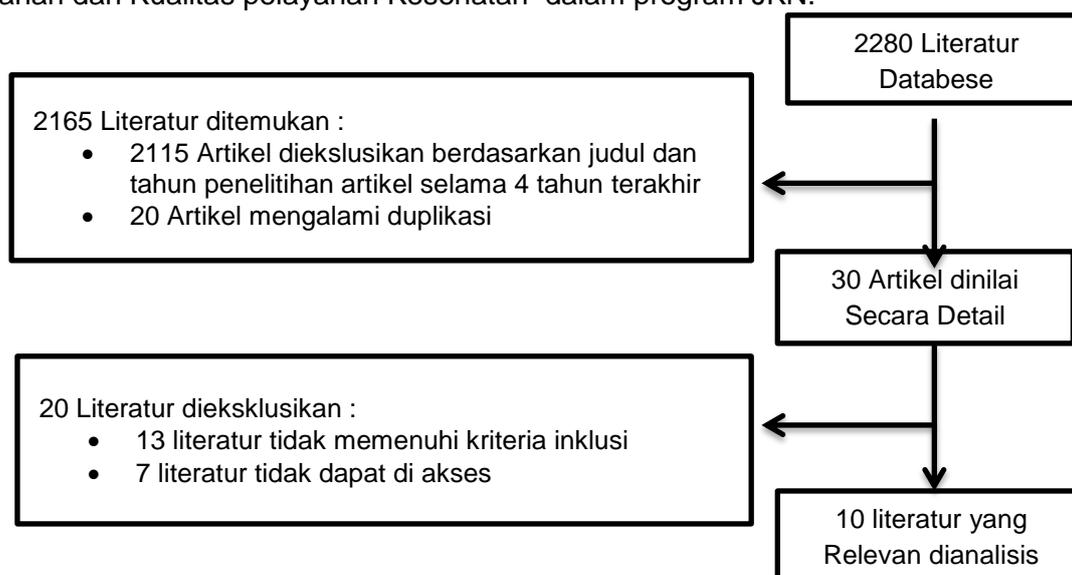
Dalam penelitian ini, metode yang digunakan ialah Observasional Retrospektif yaitu dengan pendekatan kualitatif dalam Systematic Review untuk mensintesis hasil-hasil penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analysis) yang dilakukan secara sistematis dengan mengikuti protokol dan tahapan yang baik dan benar. Instrumen yang digunakan pada studi ini yaitu berupa handphone, laptop, jaringan pada kartu perdana operator dan wifi. Alat tersebut digunakan untuk mencari bahan (literatur) yaitu jurnal penelitian yang sesuai dengan topik pada studi ini. Penelusuran literature dilakukan secara daring yang bersumber dari Google Scholar, Sinta Ristekbrin, Garuda Ristekbrin. Dengan menggunakan kata kunci yaitu : "Mutu" ,"Kualitas" ,"Program JKN".

Data dikumpulkan melalui beberapa langkah yaitu: memformulasikan pertanyaan dari penelitian (merumuskan masalah secara jelas), melakukan pencarian literature systematic review (memasukkan kata kunci ke dalam database pencarian jurnal), melakukan skrining serta penyeleksian pada jurnal yang sesuai dengan topik pada studi ini, melakukan analisis dan sintesis pada hasil temuan kualitatif (melakukan pengelolaan proses pencarian), melakukan kendali pada mutu dengan cara menelaah secara kritis atas bukti penelitian yang dikumpulkan bertujuan untuk melihat apakah terdapat bias), serta

menyusun laporan akhir setelah melakukan ekstraksi data dan sintesis penelitian. Semua data yang sudah relevan mengenai Analisis Mutu pelayanan Kesehatan dalam program JKN. Data-data tersebut dikumpulkan sesuai dan telah lolos standar yang telah ditetapkan oleh reviewer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 2280 literatur yang ditelusuri dari google scholar, sinta ristekbrin, dan garuda ristekbrin, 2165 literatur dieksklusikan karena tidak sesuai dengan kriteria inklusi yaitu tahun publikasi literatur yaitu dibawah 4 tahun terakhir, rancangan penelitian tidak menggunakan metode survey, studi meneliti aspek yang berbeda dan literatur tidak memenuhi kriteria ketika melakukan telaah kritis pada literatur. Selanjutnya dari total 10 literatur yang memenuhi jumlah kriteria inklusi, data-data yang dikumpulkan adalah Analisis Mutu Pelayanan dan Kualitas pelayanan Kesehatan dalam program JKN.



Bagan 1. Penelusuran Literatur

Tabel 1. Karakteristik Studi

No.	Jurnal	Tahun	Metode	Jumlah Sampel	Kriteria Sampel
1.	Geraldo V.N dkk.	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	51	Pada Pasien Peserta JKN di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.
2.	Wike Krisdayanti	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	15	Pada Pejabat dinas kesehatan ,petugas JKN ,dan peserta JKN.
3.	Budi H , Nur M	2019	Metode Kualitatif dengan teknik purposive sampling	4	Pada Direktur RS ,Perawat ,Koordinator pengklaiman, keluarga pasien di RS Petala Bumi.
4.	Andrias F dkk.	2022	Pendekatan Narratve Review	5	Pasien umum rawat inap
5.	Ihsan I ,Sudarni dkk.	2020	Metode Kualitatif dengan teknik purposive sampling	9	Kepala kantor Bpjs ,Pegawai , peserta.
6.	Gugum P ,Resmi R	2019	Metode penelitian Kuantitatif	62	Pada pasien peserta JKN di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie.
7.	Leni K, Nanda dkk.	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	96	Pada pasien peserta JKN Puskesmas Batua Kota Makassar.
8.	Natalia Dewita P	2018	Metode Explanatory research	100	Pada Pasien peserta JKN di RSUD Tarutung.
9.	Satria Wijaya	2018	Metode Deskriptif Eksploratif	6	Stake Holder Puskesmas Wiyung Kota Surabaya
10.	Erna , Ria dkk.	2019	Metode Deskriptif Kuantitatif	100	Pada pasien Peserta JKN di Puskesmas Panguragan kab.cirebon.

Tabel 2. Mutu Pelayanan Kesehatan

1.	Geraldo V.N dkk.	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	51	Pada Pasien Peserta JKN di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe.
2.	Wike Krisdayanti	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	15	Pada Pejabat dinas kesehatan ,petugas JKN ,dan peserta JKN.
3.	Budi H , Nur M	2019	Metode Kualitatif dengan teknik purposive sampling	4	Pada Direktur RS ,Perawat ,Koordinator pengklaiman, keluarga pasien di RS Petala Bumi.
4.	Andrias F dkk.	2022	Pendekatan Narratve Review	5	Pasien umum rawat inap

Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan determinan kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tepat dan tanggap tentu berpengaruh kepada kepuasan yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri terhadap mutu pelayanan.(Geraldo V. 2021).

Tabel.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan

5.	Ihsan I ,Sudarni dkk.	2020	Metode Kualitatif dengan teknik purposive sampling	9	Kepala kantor Bpjs ,Pegawai , peserta.
6.	Gugum P ,Resmi R	2019	Metode penelitian Kuantitatif	62	Pada pasien peserta JKN di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie.
7.	Leni K, Nanda dkk.	2021	Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	96	Pada pasien peserta JKN Puskesmas Batua Kota Makassar.
8.	Natalia Dewita P	2018	Metode Explanatory research	100	Pada Pasien peserta JKN di RSUD Tarutung.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan analisa bivariat antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi Square didapat hasil p value dibawah ($p < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa alternatif (H_a) diterima atau hipotesa null (H_0) ditolak yang menunjukkan ada hubungan yang signifikansi antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. Sehingga dalam pelayanan pendaftaran di UPT. Puskesmas Ibrahim Adjie perlu terus menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan yang sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik atau kepala tim Puskesmas, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna. (Gugum.2019).

Tabel 4. Program Jaminan Kesehatan Nasional

9.	Satria Wijaya	2018	Metode Deskriptif Eksploratif	6	Stake Holder Puskesmas Wiyung Kota Surabaya
10.	Erna , Ria dkk.	2019	Metode Deskriptif Kuantitatif	100	Pada pasien Peserta JKN di Puskesmas Panguragan kab.cirebon.

Program Jaminan Kesehatan Nasional

Dari analisis data Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS) di Puskesmas Panguragan Kabupaten Cirebon telah dilaksanakan dengan Baik. Rata-rata jawaban responden bernilai baik, ini dibuktikan dari analisis data penelitian yang dinyatakan dengan Skor 4473 karena berada pada nilai rentang 4080 sampai dengan 5040 yang berarti berada pada kriteria Baik. (Erna R .2019)

SIMPULAN

Berdasarkan Penelitian diatas terdapat kesimpulan sebagai berikut: Adanya Pengaruh Kepuasan Pasien dalam menerima Pelayanan Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan JKN. Didapat hasil p value dibawah ($p < 0,05$). Maka dapat

disimpulkan bahwa hipotesa alternatif (Ha) diterima atau hipotesa null (Ho) ditolak yang menunjukkan ada hubungan yang signifikansi antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dari Program JKN sudah terlaksana dengan baik namun masih ada beberapa kendala yang harus di atasi seperti menyediakan ruang konsultasi bagi warga peserta JKN , melakukan penyuluhan Program JKN kepada masyarakat, memberikan informasi berupa poster/gambar mengenai Program JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Geraldo Vereyl Nauvalio Yordan, Aulia Novasyra. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Peserta Jkn. Penerima Bantuan Iur Si Rsdudcut Meutia Lhokseumawe Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Univerita Islam Sumatera Utara*. 20, 129-14
- Andrias Fery Sumadi, Ibnu Mardiyoko, Yanasta Yudo Pratama. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap : Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*. 8, (1) 86-97.
- Budi Hartono, Mitra, Nur Maimun (2019). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5, 139-146.
- Ihsan Iswanto, S. P. (2020). Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Oktober 2020*, 1, 575-588.
- Gugum Pamungkas, Resmi, Ranti, Rosalina. (2019). Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepersertaan JKN/KIS. Di Tepat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Pukesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 13 (1) : 1-10
- Leni Karunia Septiani, Nanda Aula, Rumana, Deasy Rosmala Dewi, Noor Yulia.(2022) Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. 1 (1): 41-50
- Natalia Dewita Purba.(2018) Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2018. *Skripsi USU*(1-127)
- Satriya Wijaya. (2018) Analisis Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Berdasarkan Anggota Kepersertaan BPS (Studi di Puskesmas Wiyung, Kota Surabaya Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.1 (2): 78-82.
- Erna, Ria Adriyani, Opi Suriyadi, Sumaryono. (2019) Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indoneia Sehat (JKN KIS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin. (96-113).
- Wike Krisdayanti. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan. *Skripsi UMSU*.(1-111)