

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perasaan positif yang muncul ketika seseorang menerima pelayanan yang baik, memenuhi harapannya, dan memenuhi kebutuhannya. Dalam konteks pelayanan, kepuasan merupakan hasil dari interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor penentu utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus berusaha untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta berupaya untuk memenuhi dan melebihi harapan tersebut. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat meningkat, sehingga memperkuat loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan (Syaripudin, 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, mencerminkan sejauh mana pengalaman pasien memenuhi atau melebihi harapan mereka, dan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga medis, dan aspek administratif. Oleh karena itu, rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan lainnya harus berfokus pada meningkatkan kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperoleh keuntungan serta kemajuan dalam manajemen (Widiastuti, 2024).

Kepuasan pelayanan kesehatan adalah tolak ukur yang menunjukkan sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan. Konsep ini mencakup berbagai aspek penting dari pengalaman pasien, seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu yang efektif, interaksi yang baik dengan tenaga medis, dan hasil perawatan yang memuaskan. Kepuasan pasien merupakan indikator kunci untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dan memiliki dampak signifikan pada keputusan pasien untuk menggunakan layanan tersebut kembali di

masa depan. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pasien untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan demikian, dapat tercipta lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasien (Asri Parantre et al., 2023).

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan isu yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi waktu tunggu, kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta aspek manajerial di rumah sakit. Waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan minimal dapat mengurangi kepuasan pasien (Ivana et al., 2020). (Asri Parantre et al., 2023)

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi seperti kejelasan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan penampilan fisik. Tenaga kesehatan yang berkualitas tinggi dapat memberikan kontribusi pada kepuasan pasien. Selain itu, interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan juga berperan penting dalam kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian (Ningsih & Suryani, 2023). Dengan demikian, penting bagi tenaga kesehatan untuk memahami kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Waktu tunggu yang efisien, kualitas pelayanan yang tinggi, interaksi positif dengan tenaga kesehatan, dan manajemen yang baik merupakan elemen-elemen penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memperhatikan kebutuhan pasien untuk meningkatkan kepuasan mereka

2.1.3 Indikator kepuasan

Indikator kepuasan pasien adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan. Indikator ini dapat mencakup lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

2.1.3.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik) merupakan indikator yang mengevaluasi aspek fisik pelayanan kesehatan, seperti kebersihan fasilitas, penampilan staf, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai. Penelitian Putra menemukan bahwa dimensi ini memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien, karena fasilitas yang bersih dan terawat dapat meningkatkan persepsi positif pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan (Sembiring & Sinaga, 2022).

2.1.3.2 *Reliability* (Keandalan)

Reliability (Keandalan) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji. Penelitian Ummah (2019) menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena pasien merasa puas ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka dan konsisten dalam kualitasnya.

2.1.3.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) mengacu pada seberapa cepat dan efektif penyedia layanan merespons kebutuhan dan permintaan pasien. Penelitian Umam (2019) menunjukkan bahwa ketanggapan dalam pelayanan kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan perhatian yang cepat dan efektif dari tenaga medis.

2.1.3.4 *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) berkaitan dengan kompetensi, keterampilan, dan kepercayaan diri tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang memadai. Penelitian Ningsih (2023) menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh tenaga medis dapat

meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien, sehingga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

2.1.3.5 *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati) mengacu pada perhatian, kepedulian, dan pemahaman yang ditunjukkan oleh tenaga medis terhadap pasien. Menurut Novitasari (2023) menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih puas dan dihargai ketika mereka merasakan perhatian dan kepedulian dari tenaga medis.

2.1.4 Mengukur tingkat kepuasan pasien

Menurut Vanchapo (2025), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pasien yaitu:

2.1.4.1 Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan harus menyediakan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka secara luas. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti kotak saran, kartu komentar, dan kontak telepon langsung, sehingga pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan pendapat dan keluhan mereka.

2.1.4.2 *Ghost shopping*

Ghost shopping dilakukan dengan merekrut orang-orang untuk berperan sebagai pembeli potensial dan melaporkan pengalaman mereka terkait kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Selain itu, *ghost shopping* juga dapat digunakan untuk menilai bagaimana perusahaan dan pesaingnya menangani pertanyaan pelanggan dan mengatasi keluhan mereka.

2.1.4.3 *Lost customer analysis*

Perusahaan melakukan upaya untuk menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke pemasok lain, dengan tujuan untuk memahami alasan di balik keputusan tersebut dan memperoleh informasi berharga untuk perbaikan.

Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perubahan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencegah kehilangan pelanggan di masa depan.

2.1.4.4 *Survei*

Model survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui pengumpulan data langsung dari pelanggan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan jasa atau produk tertentu. Hasil *survei* ini akan memberikan gambaran yang akurat tentang persepsi dan sikap pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk yang mereka gunakan. Dengan demikian, perusahaan dapat memperoleh informasi berharga untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas jasa atau produk mereka, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.

2.2 *Mobile JKN*

2.2.1 Definisi *Mobile JKN*

Mobile JKN, atau Jaminan Kesehatan Nasional *Mobile*, merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pendaftaran, pengubahan data kepesertaan, serta akses informasi terkait layanan kesehatan, termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rujukan tingkat lanjut (Narmansyah et al., 2022). Dengan adanya *Mobile JKN*, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah dan efisien mengakses layanan kesehatan, tanpa harus repot-repot datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan, sehingga menghemat waktu dan tenaga (Utama, 2022).

Transformasi digital melalui *Mobile JKN* merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan perbedaan layanan kesehatan di Indonesia. Dengan mengubah sistem administratif tradisional menjadi layanan berbasis aplikasi,

masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan fleksibel. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang fitur-fitur aplikasi dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sangat penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan memaksimalkan manfaat layanan kesehatan ini (Biostatistik et al., 2024; Suhadi, 2022).

Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki dampak positif pada kualitas layanan kesehatan, seperti meningkatkan kepuasan peserta, mengurangi antrean, dan mempercepat waktu pelayanan (Maulana et al., 2023). Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti masalah teknis dan kurangnya informasi yang jelas tentang penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa *Mobile JKN* dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Zilah & Adinugraha, 2023).

Mobile JKN merupakan langkah maju dalam sistem kesehatan Indonesia, yang berfokus pada peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan mengintegrasikan teknologi, program JKN diharapkan dapat mencapai tujuan *universal health coverage* di Indonesia secara lebih efektif, sehingga meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat (Br Sagala & Hajad, 2022).



Gambar 2.1 Logo *Mobile JKN*

2.2.2 Manfaat Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *Mobile* JKN adalah platform digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan dan informasi terkait Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara online melalui *smartphone*. Aplikasi *Mobile* JKN tidak hanya memudahkan layanan administratif, tetapi juga berperan penting dalam upaya promotif dan preventif kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes, 2024). Berikut manfaat utamanya:

2.2.2.1 Deteksi Dini Penyakit Melalui Skrining Kesehatan

Melalui aplikasi *Mobile* JKN, peserta dapat dengan mudah melakukan skrining kesehatan mandiri untuk menilai risiko penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, gagal ginjal, dan jantung. Dengan menjawab beberapa pertanyaan tentang pola makan, riwayat keluarga, dan kebiasaan sehari-hari, hasil skrining langsung muncul, membantu peserta mengetahui tingkat risiko dan mengambil langkah pencegahan lebih awal

2.2.2.2 Pencegahan Penyakit Lebih Berat

Dengan deteksi dini, peserta yang berisiko tinggi bisa segera konsultasi dan pemeriksaan lanjutan ke fasilitas kesehatan, sehingga penyakit dapat dicegah sebelum parah dan mengurangi biaya pengobatan. Program ini juga membantu menurunkan angka penyakit berat dan komplikasi yang memerlukan penanganan lebih mahal.

2.2.2.3 Meningkatkan Kesadaran dan *Self Awareness*

Fitur skrining di aplikasi *Mobile* JKN membantu peserta lebih memperhatikan kesehatan diri dan keluarganya, sekaligus meningkatkan kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat dan deteksi dini penyakit.

2.2.2.4 Mendukung Upaya Promosi Kesehatan

Melalui aplikasi, peserta menerima edukasi tentang pencegahan penyakit dan pola hidup sehat, serta informasi tindak lanjut dari hasil skrining. Program ini

mendukung strategi nasional untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

2.2.2.5 Akses Mudah dan Cepat

Skrining kesehatan kini bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan *smartphone*, tanpa perlu datang ke fasilitas kesehatan. Proses pengisian skrining di aplikasi sangat cepat, kurang dari 10 menit, dan hasilnya langsung tersedia untuk menjadi acuan langkah selanjutnya.

2.2.3 Kemudahan *Mobile* JKN

Aplikasi *Mobile* JKN memberikan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Dengan aplikasi ini, peserta dapat mendaftar dan mengubah data kepesertaan dengan mudah, serta memperoleh informasi tentang data peserta, tagihan, dan pembayaran iuran. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan peserta untuk mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan (Faskes) yang lebih mudah dan efisien. Terakhir, aplikasi ini juga menyediakan fitur pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS, sehingga peserta dapat dengan mudah menyampaikan kebutuhan dan pertanyaannya.

2.2.4 Cara Pendaftaran Akun *Mobile* JKN

Untuk memulai menggunakan aplikasi *Mobile* JNK, pengguna perlu mengunduhnya melalui *Play Store* atau *App Store*, kemudian menyiapkan data diri seperti KTP dan kartu BPJS Kesehatan atau JKN. Proses pendaftaran melibatkan beberapa langkah, yaitu memasukkan nomor kartu BPJS, KTP, tanggal lahir, identitas keluarga, nomor ponsel aktif, *password*, dan alamat *email* aktif. Setelah proses pendaftaran selesai, konfirmasi aktivasi akan dikirimkan melalui *email*, dan aplikasi *Mobile* JKN siap digunakan untuk memfasilitasi proses berobat.

2.2.5 Fitur Aplikasi *Mobile* JKN

2.2.5.1 Fitur Peserta

Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses dan mengelola informasi kepesertaan mereka dengan mudah. Pengguna dapat melihat informasi kepesertaan mereka dan anggota keluarga, serta melakukan perubahan data seperti mengubah nomor *handphone*, alamat *email*, dan alamat surat. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk menampilkan kartu JKN-KIS digital dan mengirimkannya ke alamat *email* mereka. Bagi calon peserta, aplikasi ini juga memungkinkan mereka untuk melakukan pendaftaran dengan mudah hanya dengan memasukkan nomor KTP dan menerima konfirmasi melalui *email* atau SMS.

2.2.5.2 Fitur Informasi Peserta

Menampilkan data lengkap kepesertaan peserta beserta anggota keluarga, sehingga peserta dapat memantau status dan detail kepesertaan dengan mudah.

2.2.5.3 Fitur Perubahan Data Peserta

Memungkinkan peserta mengubah data pribadi seperti nomor *handphone*, alamat *email*, alamat surat, pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dan pindah kelas perawatan tanpa harus datang ke kantor BPJS.

2.2.5.4 Fitur Ketersediaan Tempat Tidur

Menyediakan informasi *real-time* tentang ketersediaan tempat tidur di rumah sakit sesuai kelas perawatan, yang di-*update* langsung oleh rumah sakit terkait, membantu peserta dalam perencanaan perawatan.

2.2.5.5 Fitur Informasi Obat Ditanggung

Menampilkan daftar obat yang ditanggung BPJS Kesehatan, termasuk nama obat, kandungan, dan batasan penggunaannya, sehingga peserta tahu obat apa saja yang bisa diperoleh tanpa biaya tambahan.

2.2.5.6 Fitur Lokasi Fasilitas Kesehatan dan Kantor BPJS

Memudahkan pencarian alamat dan lokasi fasilitas kesehatan serta kantor BPJS Kesehatan yang bekerja sama, sehingga peserta dapat menemukan layanan terdekat.

2.2.5.7 Fitur Jadwal Tindakan Operasi

Menyediakan informasi jadwal operasi peserta dan anggota keluarga di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS, dengan *update* langsung dari rumah sakit.

2.2.5.8 Fitur Tagihan

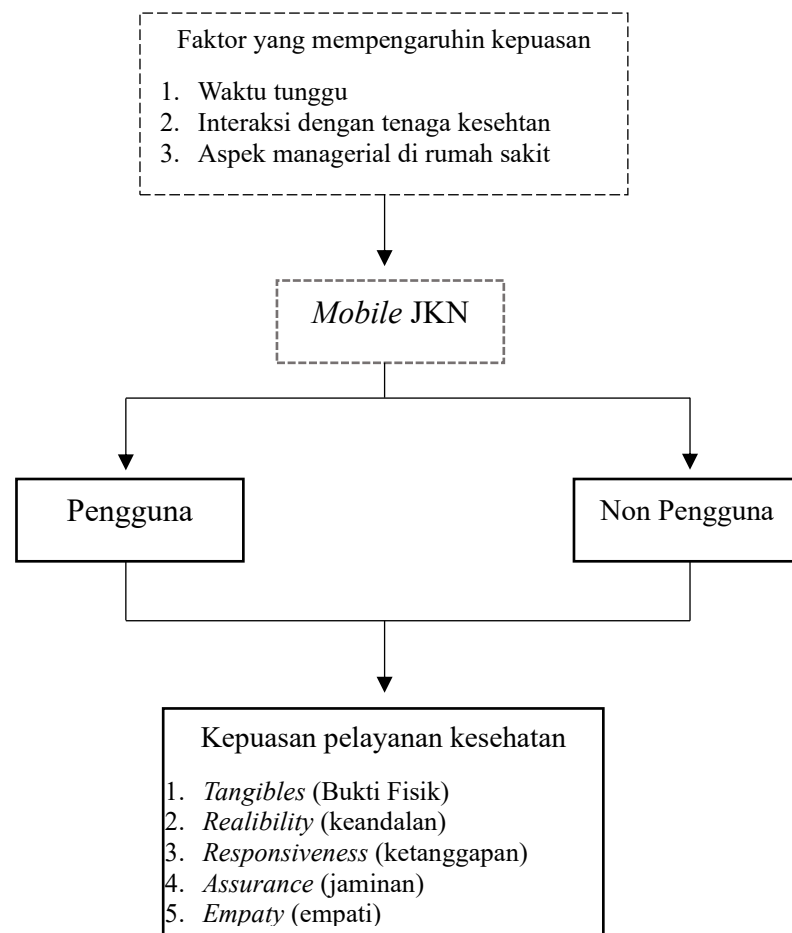
Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk mengakses informasi terkait pembayaran iuran dengan mudah. Pengguna dapat melihat tagihan iuran mereka, panduan pembayaran sesuai dengan *channel* pembayaran yang dipilih, serta riwayat pembayaran iuran dan denda selama tiga bulan terakhir. Selain itu, aplikasi ini juga menampilkan nomor *Virtual Account* peserta, sehingga memudahkan proses pembayaran.

2.2.5.9 Fitur Pelayanan

Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses riwayat pelayanan kesehatan mereka secara lengkap, termasuk diagnosa yang diterima. Pengguna juga dapat memberikan umpan balik berupa rating dan komentar terhadap pelayanan yang telah diterima. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk mendaftar pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan terdekat yang telah menggunakan sistem antrian JKN. Fitur skrining kesehatan juga tersedia, memungkinkan pengguna untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan skrining dan melihat hasilnya, dengan batasan penggunaan sekali dalam setahun.

2.3 Kerangka Teori

Sebagai suatu kerangka pemikiran yang sistematis, yang terdiri dari konsep, proposisi, dan asumsi yang saling terkait untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena tertentu (Diharja et al., 2023).



Gambar 2.2 Kerangka Teori

(Narmansyah et al., 2022, Tridiyawati & Prahasta, 2022, Sodali et al., 2024, Asri Parantre et al., 2023, Kemenkes, 2019)

Keterangan :



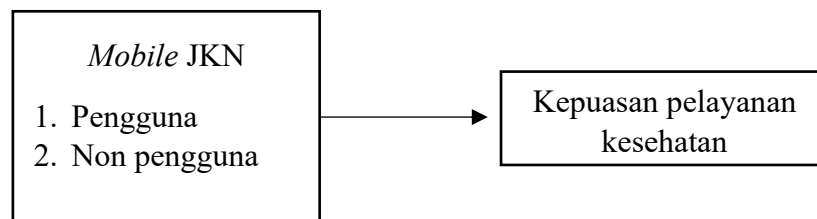
: yang diteliti



: Tidak diteliti

2.4 Kerangka Konsep Penelitian

Suatu struktur yang sistematis yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian, sehingga membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian, mengidentifikasi variabel yang relevan, dan mengorganisir ide-ide yang kompleks menjadi lebih sederhana dan terarah (Kamaruzaman et al., 2020).



Gambar 2.3 Kerangka Konsep

2.5 Hipotesis

Kesimpulan teoritis yang masih harus dibuktikan kebenarannya, dan dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil dari penelitian (Maniani et al., 2023). Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

2.5.1 Hipotesis Kerja atau Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* terhadap pelayanan kesehatan di RSI PKU Muhammadiyah Tegal.

2.5.2 Hipotesis Nilai atau Hipotesis Nol (H_o)

Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* terhadap pelayanan kesehatan di RSI PKU Muhammadiyah Tegal.