



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

*(Journal of Management and Pharmacy Practice)*



**Kerjasama dengan :**



Direktorat  
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)

## *Journal of Management and Pharmacy Practice*

---

### DAFTAR ISI

Formulir Untuk Berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Analisis Biaya Terapi pada Pasien Kanker Payudara dengan Terapi Hormon <i>Vina Purnamasari, Tri Murti Andayani, Achmad Fudholi</i>	1-7
Pengaruh Kepribadian Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Kiranti <i>Yessi Lusiana Dewi, Samsubar Saleh, Sampurno</i>	8-13
Pencegahan Sekunder untuk Menurunkan Kejadian Stroke Berulang pada Stroke Iskemik <i>Hidayah Karumiawati, Zullies Ikawati, Abdul Gofir</i>	14-21
Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Promag dan Mylanta pada Pelanggan Apotek <i>Feni Febrianti Wibowo, Samsubar Saleh, Sampurno</i>	22-26
Evaluasi Pendosisan Gentamisin pada Pasien Anak Pneumonia Berat <i>Nialiana Endah Endriastuti, Djoko Wahyono, Ristantio Sukarno</i>	27-32
Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada Masa Pelaksanaan ASKES dan JKN <i>Komang Trisnawati, Sumarni, Achmad Fudholi</i>	33-39
Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Apotek Terhadap Pedagang Besar Farmasi <i>Dianita Rifajia Putri, Suci Paramitasari Syahlani, Djoko Wahyono</i>	40-47
Pengaruh Konseling Apoteker Komunitas Terhadap Pasien Hipertensi <i>Muaita Rina Wati, Mustofa, Ika Puspitasari</i>	48-55
Analisis Distribusi Apotek dengan Sistem Informasi Geografis <i>Dyani Primasari Sukamdi, Lutfan Lazuardi, Sumarni</i>	56-60
Analisis Biaya Penyakit Diabetes Mellitus <i>Elny Fitri, Tri Murti Andayani, Endang Suparniati</i>	61-66

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PNS PADA MASA PELAKSANAAN ASKES DAN JKN

## ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION FOR CIVIL SERVANT DURING THE IMPLEMENTATION OF ASKES AND JKN

Komang Trisnawati <sup>1)</sup>, Sumarni <sup>2)</sup>, Achmad Fudholi <sup>1)</sup>

1) Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

2) RSUP Dr. Sardjito, Yogyakarta

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah suatu program yang dijalankan oleh pemerintah berhasil atau tidak. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan bermakna antara harapan dan persepsi responden serta perbedaan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada masa Asuransi Kesehatan (Askes) dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode *cross sectional* dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* terhadap 100 orang pasien PNS rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert. Kepuasan pasien diukur dengan metode *SERVQUAL* yaitu dengan membandingkan harapan dan persepsi pasien terhadap kinerja layanan rawat jalan. Perbedaan antara harapan dan persepsi kinerja rawat jalan pada masa Askes dan JKN dianalisis menggunakan uji Wilcoxon, sedangkan perbedaan kepuasan pasien diuji dengan Mann Whitney dengan taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antara harapan dan persepsi responden pada masing-masing dimensi dari *SERVQUAL* pada masa pelaksanaan Askes dan JKN dengan nilai sig 0,000. *Gap* terbesar pada masa Askes terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan skor *gap* yaitu -0,87 dan *gap* terbesar pada masa JKN juga terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan skor *gap* -1,49. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan responden pada masa Askes dan JKN dengan nilai sig 0,004 (CI 95%). Perbedaan terbesar nilai *gap* kepuasan era Askes dan JKN adalah dimensi *reliability* (kehandalan) dengan skor *gap* 0,62.

**Kata kunci:** kepuasan, asuransi kesehatan, *SERVQUAL*

### ABSTRACT

Patient satisfaction is one of indicator in determining whether a program run by the government considered success or not. The study aimed to determine the significant difference of gap between expectations and perceptions, and patient satisfactions on the quality of outpatient services during the Health Insurance (Askes) and the National Health Insurance (JKN) in Dr. Sardjito Hospital. This study used a cross-sectional method with purposive sampling on 100 civil servant outpatients. The research instrument was a questionnaire with Likert scale. Patient satisfaction was measured using *SERVQUAL* method for comparing the patient's expectations and perceptions of outpatient services. The differences between expectations and perceptions of Askes and JKN era were analyzed using the Wilcoxon test, while the differences in patient satisfaction tested using the Mann Whitney with 95% confidence level. The results showed that there was a significant difference between expectations and perceptions in each dimension of *SERVQUAL* during Askes and JKN era with p-value 0.000. The highest gap both in Askes and JKN era was the same dimension, reliability, with gap score -0,87 and -1,49 respectively. In addition, the results also revealed that there was a significant difference between respondent satisfaction during Askes and JKN era with p-value 0.004. The highest gap score between Askes and JKN was the dimation of reliability with the gap score 0,62.

**Keywords:** satisfaction, health insurance, *SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu unsur hak asasi manusia yang harus diperoleh oleh seluruh lapisan masyarakat dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam hal kesehatan dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kementerian Kesehatan, 2009).

Tingginya biaya perawatan kesehatan tentu saja mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Kondisi ini terjadi terutama saat pembiayaan kesehatan harus ditanggung sendiri (*out of pocket*) oleh masyarakat. Kenaikan biaya kesehatan seringkali terjadi akibat rumah sakit menggunakan teknologi canggih, pola pembayaran tunai langsung ke pemberi pelayanan kesehatan, pola penyakit kronik dan degeneratif, serta inflasi yang menyebabkan harga obat semakin melonjak (Kementerian Kesehatan, 2013). Salah satu metode yang dapat membantu masyarakat dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan yaitu dengan menggunakan asuransi kesehatan.

Korespondensi :

**Komang Trisnawati**

Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

Jl. Sekip Utara, Yogyakarta, 55281

Email : 3sna180@gmail.com

HP : 08993192474

Asuransi merupakan suatu instrumen sosial yang menggabungkan risiko individu menjadi risiko kelompok dan menggunakan dana yang dikumpulkan untuk membayar kerugian yang diderita. Dengan adanya asuransi diharapkan risiko masyarakat harus membayar biaya kesehatan sendiri dapat diminimalisasi. Pemerintah sampai saat ini telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat seperti Askes, Jaskesmas dan Jamkesda. Namun demikian asuransi kesehatan sosial yang sebelumnya telah diterapkan masih terfragmentasi atau terbagi-bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan yang didapat dan dirasakan oleh anggota menjadi sulit dikendalikan (Kementerian Kesehatan, 2013). Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah menetapkan kebijakan bahwa jaminan sosial wajib diikuti bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kementerian Kesehatan, 2004). Peran pemerintah merupakan peran yang sangat penting dalam suatu pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan masyarakat sehat yang akan berkontribusi bagi negara (Irfan dan Ijaz, 2011).

Kepuasan pasien atau peserta dari asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan apakah suatu program yang dijalankan berhasil atau tidak (Zaim dkk., 2010). Dengan mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta maka akan dapat diukur kualitas dari pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono dan Chandra, (2011) menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen, karena konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas dari layanan yang diberikan. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan (Irfan dkk., 2012).

Konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, tidak hanya menilai pada hasilnya saja, tetapi juga mempertimbangkan proses

penyampaian pelayanan tersebut. Penyampaian suatu kualitas layanan akan menimbulkan penilaian yang berbeda tergantung pada cara konsumen mengharapkan kualitas pelayanan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2011). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan metode *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1988) yang terdiri dari lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang saat ini diterapkan memberikan harapan baru kepada seluruh rakyat Indonesia mengenai sistem jaminan kesehatan sosial yang diberikan oleh pemerintah. Sebagai suatu sistem yang baru diterapkan penting untuk dilakukan analisis mengenai kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan JKN bila dibandingkan dengan jaminan kesehatan yang sebelumnya telah diterapkan seperti Askes. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sebelumnya telah menjadi anggota Askes telah memiliki suatu tingkat kepuasan terhadap Askes yang nantinya dapat dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada masa JKN.

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan PNS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang merupakan rumah sakit pemerintah pusat tipe A yang menjadi rujukan terakhir bagi anggota JKN di kota Yogyakarta. Penilaian terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit merupakan salah satu hal yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan publik (Munhurrundkk., 2010). Penelitian ini menilai kualitas layanan pada masa Askes dan kualitas layanan pada masa pelaksanaan JKN yang akan dinilai dengan menggunakan metode *SERVQUAL* serta membandingkan kepuasan responden pada masa Askes dan JKN. Penelitian ini perlu dilakukan sebagai gambaran bagi pemberi layanan kesehatan untuk mengetahui perbandingan kepuasan konsumen yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap kualitas pelayanan pada masa Askes dan JKN sehingga dapat melakukan tindakan yang strategis dan tepat sasaran serta dapat dijadikan referensi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian

komparatif yang akan membandingkan antara kepuasan pasien rawat jalan PNS di RSUP Dr. Sardjito pada masa Askes dan JKN. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan PNS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan PNS yang melakukan penebusan resep atau pengambilan obat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan PNS pada bulan Oktober - Desember 2014 berdasarkan teknik *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan rawat jalan minimal dua kali baik pada masa Askes dan pada masa JKN, mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito pada saat penelitian berlangsung, berusia lebih dari 17 tahun, bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang diberikan, serta kooperatif, masih dapat berkomunikasi dengan baik, serta memahami pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu pasien yang merupakan anggota/keluarga karyawan BPJS atau anggota/keluarga karyawan RSUP Dr Sardjito.

### Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, bagian pertama merupakan kuesioner pendahuluan yang berisi pernyataan mengenai karakteristik responden, bagian kedua merupakan kuesioner mengenai harapan (ekspektasi) dan persepsi responden atas kualitas pelayanan yang diterima. Alat ukur yang digunakan pada bagian kedua penelitian ini berupa instrument *SERVQUAL* dalam bentuk kuesioner yang diadopsi dari Parasuraman dkk., (1988) dan dari peneliti sebelumnya yaitu Antari, (2010) serta dilakukan penyesuaian sesuai dengan sifat pelayanan yang ada di RSUP Dr. Sardjito. Pada bagian ketiga merupakan bagian kuesioner yang

memuat keluhan dan saran responden.

### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian terdiri dari kepuasan pasien rawat jalan PNS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito dan kualitas pelayanan pada masa Askes dan JKN yang diukur dalam lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 orang responden diluar responden yang akan digunakan dalam analisis data. Uji validitas ini dihitung dengan menggunakan *Product Moment Pearson*. Suatu atribut dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* ( $r$ ) positif dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu 0,361 (Sugiyono, 2014). Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* terdapat satu pernyataan tidak valid yaitu pada pernyataan 6, pada dimensi *tangible* semua pernyataan valid, pada dimensi *reliability* terdapat satu pernyataan tidak valid yaitu pernyataan 5, pada dimensi *assurance* semua pernyataan valid dan pada dimensi *empathy* terdapat 2 pernyataan tidak valid yaitu pada pernyataan 4 dan 6. Pernyataan tidak valid digugurkan. Tersisa 24 butir pernyataan yang memenuhi persyaratan validitas dan dapat diikutsertakan dalam analisis data, sedangkan atribut/butir yang tidak valid dihilangkan/dihapus dan tidak diikutsertakan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada responden. Setelah dilakukan uji validitas kembali, didapatkan seluruh pernyataan valid, karena memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361) dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga butir-butir tersebut dapat digunakan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Uji reliabilitas menggunakan nilai koefisien *Cronbach's-Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya lebih atau sama dengan 0,6 (Budi, 2006). Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien *Cronbach's-Alpha* pada masa pelaksanaan Askes berkisar antara 0,762 hingga 0,825, nilai *Cronbach's-Alpha* pada masa pelaksanaan JKN

berkisar antara 0,743 hingga 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan telah memenuhi syarat reliabilitas dan dapat digunakan dalam analisis data.

### **Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini menggunakan 100 orang responden pasien rawat jalan PNS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini mayoritas responden terdiri dari perempuan (60%), berusia 41-50 tahun sebesar 44%. Golongan PNS yang terbanyak adalah golongan IIIa sebesar 34%, dan lulusan S1 sebesar 54%. Pada data jumlah kunjungan baik pada masa pelaksanaan Askes maupun JKN jumlah kunjungan lebih dari 5 kali menduduki peringkat pertama yaitu sebesar 55% pada masa Askes dan 56% pada masa JKN, dan jumlah kunjungan kurang dari 2 kali hanya sebesar 5% pada masa Askes dan 8% pada masa JKN. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel I.

### **Data Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Askes**

Kualitas layanan diukur dengan menganalisis *gap*, yaitu dengan menghitung selisih antara skor rerata nilai kinerja dengan skor rerata harapan pada masing-masing dimensi. Dengan mengetahui skor rerata *gap*, maka akan dapat dilihat gambaran kualitas layanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Tabel II menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas layanan pada masa Askes memiliki *gap* yang negatif sehingga dapat dikatakan layanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito pada masa pelaksanaan Askes belum dapat memenuhi harapan responden. *Gap* tertinggi adalah pada dimensi *reliability* (kehandalan). Hal ini disebabkan nilai *gap* terbesar terdapat pada pernyataan waktu tunggu yang relatif lama dengan skor -0,87.

### **Data Statistik Deskriptif Kualitas Layanan JKN**

Hasil perhitungan selisih antara skor rerata nilai kinerja dengan skor rerata harapan pada masing-masing dimensi kualitas layanan pada masa JKN ditampilkan pada Tabel III.

Tabel III menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas layanan memiliki *gap* yang

benilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito pada masa pelaksanaan JKN belum dapat memenuhi harapan responden, dengan *gap* tertinggi pada dimensi kehandalan dengan nilai *gap* -1,00. Hasil pengukuran *gap* untuk masing-masing item pernyataan menghasilkan nilai *gap* negatif dengan *gap* terbesar pada item pernyataan waktu tunggu yang relatif lama dengan skor -1,49.

### **Analisis Perbandingan Harapan dan Persepsi Responden pada Masa Askes**

Untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang bermakna harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito dilakukan dengan Uji Wilcoxon dengan taraf kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil seperti pada tabel IV.

Berdasarkan tabel IV, nilai *sig* masing – masing dimensi adalah 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat perbedaan bermakna antara harapan dan persepsi pasien rawat jalan PNS pada masa Askes terhadap kualitas layanan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito pada masing-masing dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **Analisis Perbandingan Harapan dan Persepsi Responden pada Masa JKN**

Untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang bermakna harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito dilakukan dengan Uji Wilcoxon dengan taraf kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil seperti pada tabel V.

Berdasarkan tabel V, nilai signifikansi (*sig*) masing-masing dimensi adalah 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat perbedaan bermakna antara harapan dan persepsi pasien rawat jalan PNS pada masa JKN terhadap kualitas layanan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito pada masing-masing dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **Analisis Perbandingan Kepuasan Responden pada Masa Askes dan JKN**

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan responden terhadap kualitas layanan rawat jalan

Tabel I. Karakteristik Responden

	Uraian	Jumlah	Persentase
<b>Jenis kelamin</b>	Laki-laki	40	40%
	Perempuan	60	60%
<b>Usia</b>	<30 tahun	18	18%
	30-40 tahun	14	14%
	41-50 tahun	44	44%
	>50 tahun	24	24%
<b>Golongan PNS</b>	IIb	6	6%
	IIc	5	5%
	IIIa	34	34%
	IIIb	21	21%
	IIIc	7	7%
	IIId	3	3%
	IVa	16	16%
	IVb	8	8%
<b>Pendidikan terakhir</b>	SMU	15	15%
	Diploma	27	27%
	S1	54	54%
	S2	4	4%
<b>Pelayanan IRJ menggunakan Askes</b>	1 kali	0	0%
	2 kali	5	5%
	3-5 kali	40	40%
	>5 kali	55	55%
<b>Pelayanan IRJ menggunakan JKN</b>	1 kali	0	0%
	2 kali	8	8%
	3-5 kali	36	36%
	>5 kali	56	56%

Tabel II. Rerata Skor *Gap* setiap Dimensi Kualitas Layanan pada Masa Askes

Variabel	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3,18	3,76	-0,58
<i>Tangible</i> (berwujud)	3,20	3,60	-0,40
<i>Reliability</i> (kehandalan)	3,09	3,74	-0,65
<i>Assurance</i> (jaminan)	3,17	3,66	-0,50
<i>Empathy</i> (empati)	3,09	3,70	-0,61
<i>Mean</i>	3,15	3,69	-0,55

Tabel III. Rerata Skor *Gap* setiap Dimensi Kualitas Layanan pada Masa JKN

Variabel	Kenyataan	Harapan	<i>Gap</i>
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	2,96	3,72	-0,76
<i>Tangible</i> (berwujud)	3,05	3,58	-0,53
<i>Reliability</i> (kehandalan)	2,74	3,74	-1,00
<i>Assurance</i> (jaminan)	3,13	3,70	-0,57
<i>Empathy</i> (empati)	2,92	3,66	-0,74
<i>Mean</i>	2,96	3,68	-0,72

Tabel IV. Hasil Uji Signifikansi Perbandingan Skor pada setiap Dimensi pada Masa Askes

Dimensi	Nilai Sig	Makna
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Tangible</i> (berwujud)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Empathy</i> (empati)	0,000	Berbeda signifikan

Tabel V. Hasil Uji Signifikansi Perbandingan Skor pada setiap Dimensi pada Masa JKN

Dimensi	Nilai Sig	Makna
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Tangible</i> (berwujud)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,000	Berbeda signifikan
<i>Empathy</i> (empati)	0,000	Berbeda signifikan

Tabel VI. Hasil Uji Signifikansi Kepuasan Askes dan JKN

Dimensi	Nilai Sig	Makna
Kepuasan Askes – Kepuasan JKN	0,004	Berbeda signifikan

di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta digunakan uji Mann-Whitney dengan taraf kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil seperti pada tabel VI.

Berdasarkan tabel VI, dapat dilihat bahwa nilai *sig* pada kepuasan kinerja rawat jalan RSUP Dr. Sardjito adalah 0,004. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan responden terhadap kinerja rawat jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada masa pelaksanaan Askes dan JKN.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pada masa pelaksanaan Askes lebih tinggi dibandingkan pada masa pelaksanaan JKN, hal ini disebabkan responden menilai kinerja pelayanan rawat jalan pada masa JKN belum dapat sebaik pada masa Askes dengan rerata *gap* JKN lebih tinggi dibandingkan dengan masa Askes.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara harapan dan persepsi responden pada masing – masing dimensi *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* pada masa pelaksanaan Askes dan JKN serta terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan responden pada masa pelaksanaan Askes dan JKN di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N.P., Purnomo, A., dan Sumarni, 2011, Perbedaan Harapan dan Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan Rumah Sakit Bhetesda Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Universitas Gadjah Mada*, 1: 84–88.
- Budi, T., 2006, *SPSS 13.0 Terapan : Riset Statistik Parametrik*. Andi, Yogyakarta.
- Irfan, S., Ijaz, A., dan Farooq, M., 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospital in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle East Journal of Scientific Research*, 12: 870–877.
- Irfan, S.M. dan Ijaz, A., 2011, Comparison of Service Quality Between Private and Public Hospitals: Empirical Evidences from Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management*, 7: 1–22.
- Kementerian Kesehatan, 2004, Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Republik Indonesia, Jakarta.

- Kementerian Kesehatan, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Republik Indonesia, Jakarta.
- Munhurrin, P.R., Bhiwajee, S.D., dan Naidoo, P., 2010, Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, **3**: 37–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, **64**: 12–40.
- Sugiyono, P.D., 2014, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cetakan ke 5. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. dan Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Andi, Yogyakarta.
- Zaim, H., Bayyurt, N., dan Zaim, S., 2010, service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospital: Turkish Experience. *International Business and Economics Research Journal*, **9**: 51–58.