

## Kesenjangan antara Harapan dan Pelayanan Pasien JKN terhadap Aspek Hubungan Antar Manusia di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar

Idarwati Mustafa<sup>1\*</sup>, Andi Mikhrunnisai<sup>1</sup>, Anugerah Yanuar Azis<sup>1</sup>, Khusnul Khatimah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

\*e-mail korespondensi: [idar.im@gmail.com](mailto:idar.im@gmail.com)

### Keywords:

Expectation;  
Interpersonal Relationship;  
National Health Insurance;  
Service;  
Inpatient Care

### ABSTRACT

*Interpersonal relationships in healthcare services, particularly in inpatient settings, are fundamental aspects that significantly influence patients' perceptions and satisfaction levels. Among participants of the National Health Insurance (JKN) program, discrepancies are often observed between their expectations and the actual services received. These gaps commonly relate to communication, empathy, and the attentiveness of healthcare providers toward patients. This study aims to identify the differences between patient expectations and the services received, specifically regarding interpersonal aspects in the inpatient care unit of RSUD Haji Makassar. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 98 respondents patients from class I, II, and III inpatient services were selected using quota sampling from a population of 41,663 patients. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using univariate methods and the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The results showed that the average expectation score was 3.16, while the average score of received services was 3.06. The overall conformity level was 96.89%, indicating a noticeable gap that needs improvement. The highest satisfaction was found in the item "reception staff friendliness" (98.39%), while the lowest was "nurses' attention to patients' physical and emotional conditions" (95.15%). These findings highlight the need to improve the quality of interpersonal communication in healthcare through communication training and continuous service quality evaluation.*

### Kata Kunci:

Harapan;  
Hubungan Antar Manusia;  
JKN;  
Pelayanan;  
Rawat Inap

### ABSTRAK

Hubungan antar manusia dalam pelayanan kesehatan, khususnya di ruang rawat inap, merupakan aspek fundamental yang sangat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sering dijumpai adanya kesenjangan antara harapan terhadap kualitas layanan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini umumnya terjadi pada

aspek komunikasi, empati, serta kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien JKN terkait hubungan antar manusia di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 98 responden yang merupakan pasien rawat inap kelas I, II, dan III, yang dipilih menggunakan teknik *quota sampling* dari total populasi sebanyak 41.663 pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan pasien adalah 3,16, sedangkan rata-rata skor pelayanan yang diterima sebesar 3,06. Tingkat kesesuaian mencapai 96,89%, yang mengindikasikan adanya selisih yang masih perlu diperbaiki. Item dengan kepuasan tertinggi adalah keramahan petugas penerimaan (98,39%), sedangkan yang terendah adalah perhatian perawat terhadap kondisi fisik dan emosional pasien (95,15%). Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas hubungan interpersonal dalam layanan kesehatan melalui pelatihan komunikasi dan evaluasi mutu secara berkelanjutan.

Submitted: 22-05-2025;

Accepted: 20-06-2025;

Published: 30-06-2025



This is an open access article under the  
**CC-BY-SA** license

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan di rumah sakit, khususnya dalam konteks layanan rawat inap, menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pasien. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (termasuk *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pasien peserta JKN (Endartiwi & Setianingrum, 2019; Hadiyati et al., 2017; Widiastuti et al., 2024). Namun, harapan pasien sering kali melampaui realitas layanan yang diterima, yang tidak jarang mengakibatkan ketidakpuasan (Widiastuti et al., 2024; Wongso et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti et al. menggarisbawahi pentingnya peningkatan mutu pelayanan keperawatan untuk memenuhi harapan pasien, yang menjadi bagian inti dari interaksi antarmanusia di fasilitas kesehatan (Widiastuti et al., 2024).

Meskipun sistem JKN dirancang untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, kesenjangan antara harapan dan realitas ini tetap ada. Penilaian terhadap fasilitas layanan kesehatan dari sisi emosi, pemahaman hak pasien, serta lingkungan fisik rumah sakit dapat menguraikan lebih lanjut dinamika tersebut. Penelitian Ramdani et al. menekankan bahwa

empati penyedia layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Wongso et al., 2024). Begitu pula, Qudsiyah dan Indrawati dalam penelitiannya menjelaskan bagaimana persepsi pasien tentang pelayanan yang mereka terima dapat membentuk ekspektasi dan, pada gilirannya, kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan (Qudsiyah & Indrawati, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam perbedaan antara harapan dan pengalaman pelayanan pasien JKN di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian observasional dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengamati variabel-variabel pada satu titik waktu tertentu tanpa adanya intervensi langsung dari peneliti terhadap subjek penelitian. Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar pada tahun 2015 yang tergolong dalam kelas perawatan I, II, dan III, dengan total jumlah pasien mencapai 41.663 orang. Untuk menentukan sampel yang akan diteliti, digunakan teknik *quota sampling*, yakni metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menetapkan jumlah tertentu dari masing-masing kelompok yang ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis sebanyak 98 orang. Proses analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel secara deskriptif, serta dilanjutkan dengan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk membandingkan antara tingkat harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diterima, sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit tersebut.

**HASIL**

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	<b>Umur</b>		
	12-25 tahun	24	24,49
	26-45 tahun	43	43,88
	46-65 tahun	27	27,55
	>65 tahun	4	24,08
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	34	34,7
	Perempuan	64	65,3
3	<b>Pendidikan</b>		

	Tidak sekolah	4	4,1
	SD/Sederajat	31	31,6
	SLTP/Sederajat	15	15,3
	SMU/Sederajat	41	41,8
	Perguruan Tinggi	7	7,1
<b>4</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak bekerja	6	6,1
	PNS/TNI/POLRI	3	3,1
	Wiraswasta	5	5,1
	Buruh/Petani/Nelayan	19	19,4
	IRT	44	44,9
	Lainnya	21	21,4

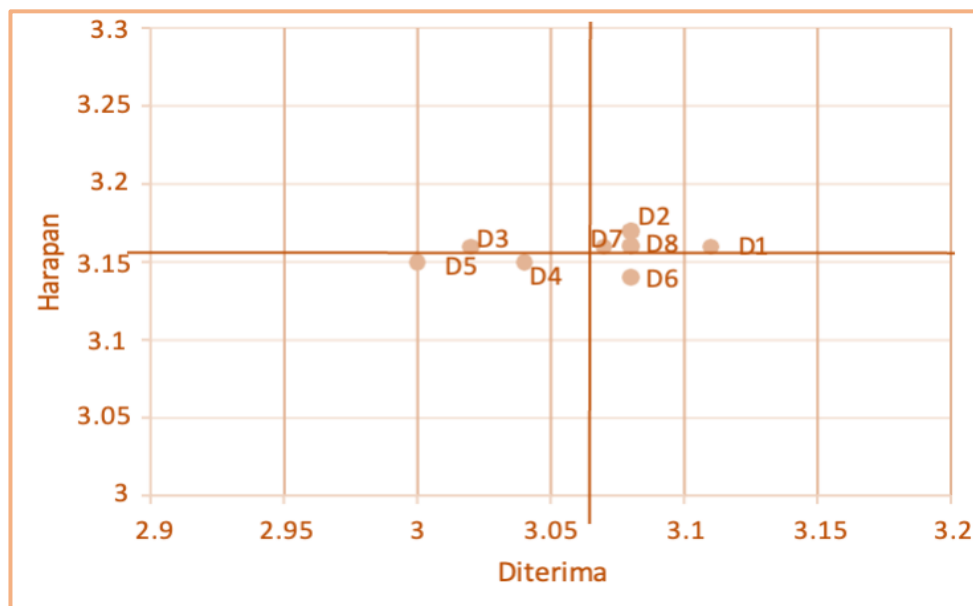
Berdasarkan Tabel 1, mayoritas pasien adalah perempuan (65,3%) dibandingkan laki-laki (34,7%). Sebagian besar responden berusia 26–45 tahun (43,88%) dan paling sedikit berusia di atas 65 tahun (4,08%). Dalam hal pendidikan, responden terbanyak berasal dari lulusan SMA/ sederajat (41,8%), sedangkan yang tidak sekolah hanya 4,1%. Berdasarkan pekerjaan, pasien rawat inap paling banyak adalah ibu rumah tangga (44,9%) dan paling sedikit berasal dari kalangan PNS/TNI/Polri (3,1%).

Tabel 2. Harapan dan Pelayanan yang Diterima Terhadap Hubungan Antar Manusia di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar

Hubungan Antar Manusia	Pelayanan yang Diharapkan		Pelayanan yang Diterima (X)		Tingkat kesesuaian (%)
	n	Mean	N	Mean	
Petugas kantor penerimaan melayani dengan ramah	310	3,16	305	3,11	98,39
Dokter menggunakan istilah yang mudah dimengerti	311	3,17	302	3,08	97,11
Dokter selalu menanyakan perubahan keluhan pasien	310	3,16	296	3,02	95,48
Dokter mendengarkan keluhan pasien	309	3,15	298	3,04	96,44
Perawat sangat memperhatikan kesehatan fisik dan emosional pasien	309	3,15	294	3,00	95,15
Perawat berupaya menjaga privasi pasien	308	3,14	302	3,08	98,05
Perawat memberi pelayanan tanpa memandang status sosial	310	3,16	301	3,07	97,10
Perawat bersikap sabar menangani pasien	310	3,16	302	3,08	97,42
<b>Jumlah</b>	<b>2.477</b>	<b>3,16</b>	<b>2.400</b>	<b>3,06</b>	<b>96,89</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian tertinggi antara harapan dan pelayanan dalam aspek hubungan antar manusia di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar terdapat pada item petugas penerimaan pasien melayani dengan ramah (98,39%), dan terendah pada item perawat sangat memperhatikan kesehatan fisik dan emosional pasien (95,15%). Rata-rata

kesesuaian untuk variabel ini adalah 96,89%. Nilai rata-rata harapan dan pelayanan yang diterima tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan posisi variabel kompetensi teknis pelayanan dalam kuadran pada diagram scatter.



Gambar 1. Diagram Kartesius Hubungan Antar Manusia di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar

Keterangan:

D1: Petugas kantor penerimaan pasien rawat inap melayani dengan ramah

D2: Dokter menggunakan bahasa/istilah yang muda dimengerti

D3: Dokter selalu menanyakan perubahan keluhan pasien

D4: Dokter mendengarkan keluhan pasien

D5: Perawat sangat memperhatikan kesehatan fisik dan emosional pasien

D6: Perawat berupaya menjaga privasi pasien

D7: Perawat memberi pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial

D8: Perawat bersikap sabar dalam menangani pasien

Gambar 1 menunjukkan posisi item-item dalam variabel hubungan antar manusia berdasarkan perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima, yang terbagi ke dalam empat kuadran. Berikut merupakan penafsiran dari diagram scatter tersebut:

1. Kuadran I

Kuadran I menggambarkan aspek yang perlu menjadi prioritas utama bagi manajemen RSUD Haji Makassar, karena dianggap penting oleh pasien namun pelaksanaannya belum memenuhi harapan. Layanan dalam kuadran ini perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu item yang termasuk dalam kuadran I adalah:

a. Dokter secara rutin menanyakan perubahan keluhan pasien.

2. Kuadran II

Kuadran II mencerminkan aspek layanan yang dianggap sangat penting oleh pasien dan telah dilaksanakan dengan baik oleh rumah sakit, karena kinerjanya sudah sesuai atau mendekati harapan pasien. Layanan ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar tetap memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Item-item yang termasuk dalam kuadran II meliputi:

a. Petugas penerimaan pasien rawat inap melayani dengan ramah

b. Dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami

c. Perawat melayani semua pasien tanpa membedakan status sosial

d. Perawat sabar dalam menangani pasien.

3. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan aspek layanan kesehatan yang dianggap kurang penting oleh pasien dan memiliki kinerja yang masih di bawah rata-rata. Meskipun tetap perlu diperbaiki, aspek-aspek ini bukan prioritas utama jika dibandingkan dengan layanan yang ada di Kuadran I. Item yang termasuk dalam Kuadran III adalah:

a. Dokter mendengarkan keluhan pasien.

b. Perawat sangat memperhatikan kesehatan fisik dan emosional pasien

4. Kuadran IV

Kuadran IV mencakup aspek layanan yang dinilai kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya sudah melebihi rata-rata dan sesuai dengan harapan. Item yang termasuk dalam Kuadran IV adalah:

a. Perawat berusaha menjaga privasi pasien selama di ruang rawat inap.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian di RSUD Haji Makassar menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman pelayanan yang diterima. Rata-rata harapan pasien tercatat pada angka 3,16, sedangkan pengalaman pelayanan yang diterima berada pada angka 3,06, yang menandakan bahwa kepuasan pasien belum sepenuhnya tercapai. Skor kesesuaian antara harapan dan pengalaman tersebut mencapai 96,89%, mencerminkan bahwa meskipun terdapat harapan yang tinggi, masih ada aspek pelayanan yang perlu diperbaiki (Došen, 2020; Rahimi & Solymani, 2022).

Kepuasan terendah tercatat dalam aspek perhatian perawat terhadap kondisi fisik dan emosional pasien, dengan nilai sebesar 95,15%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat keramahan petugas penerimaan mencapai 98,39%, perhatian terhadap kondisi fisik dan emosional pasien masih menjadi tantangan yang perlu diatasi (Avcil & Özkan, 2020; Rostami et

al., 2018). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi dan perhatian perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga kehadiran perawat yang responsif dan peduli menjadi kunci dalam mencapai tingkat kepuasan yang optimal (Avcil & Özkan, 2020; Rostami et al., 2018).

Pentingnya fokus pada kualitas pelayanan dalam konteks ini tidak dapat diabaikan. Model penilaian kualitas pelayanan, seperti SERVQUAL, telah terbukti efektif dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Došen menekankan bahwa pendekatan ini dapat membantu manajemen rumah sakit dalam memahami pola harapan dan persepsi pasien, serta mengarahkan tindakan perbaikan yang diperlukan (Došen, 2020). Selain itu, tingkat pendidikan pasien juga berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, sehingga pelatihan berkala bagi staf rumah sakit menjadi krusial untuk meningkatkan standar pelayanan (Hassan et al., 2018).

Dengan memprioritaskan perhatian terhadap kondisi fisik dan emosional pasien, RSUD Haji Makassar dapat meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pasien, dan meningkatkan citra serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan tersebut (Hassan et al., 2018). Rekomendasi strategis yang dapat diambil mencakup peningkatan pelatihan komunikasi bagi perawat dan penyedia layanan, serta penggunaan alat ukur yang valid untuk menilai dampak dari perubahan yang diterapkan (Rahimi & Solymani, 2022; Rostami et al., 2018).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman pelayanan yang diterima di RSUD Haji Makassar.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada manajemen dan staf RSUD Haji Makassar yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses pengumpulan data. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh responden, yaitu pasien JKN di instalasi rawat inap, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang sangat berharga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Avcil, S., & Özkan, T. (2020). İstanbul'daki JCI Akreditasyonuna Sahip Özel Hastanelerin Hizmet Kalitesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(36), 309–338. <https://doi.org/10.35408/comuybd.582267>
- Došen, Đ. O. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by Using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

- Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3). <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar Atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit. *Global Medical & Health Communication (Gmhc)*, 5(2), 108. <https://doi.org/10.29313/gmhc.v5i2.2403>
- Hassan, H. M., Elrahman, S. M. A., & Zaki, S. M. (2018). Hospital Services Quality and Its Relation with Patient Trust and Satisfaction. *Minia Scientific Nursing Journal*, 003(1), 97–103. <https://doi.org/10.21608/msnj.2018.187737>
- Qudsiah, H., & Indrawati, F. (2018). Pemanfaatan Kartu JKN-KIS Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Ungaran. *Higeia (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(2), 284–294. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i2.19741>
- Rahimi, M., & Solymani, F. (2022). Quality Assessment Methods of Hospital Services from the Viewpoint of Patients Based on Standard Assessment Models in Iran: A Narrative Review. *Modern Care Journal*, 19(3). <https://doi.org/10.5812/modernc-122100>
- Rostami, F., Jahani, M. A., & Mahmoudi, G. (2018). Analysis of Service Quality Gap Between Perceptions and Expectations of Service Recipients Using SERVQUAL Approach in Selected Hospitals in Golestan Province. *Iranian Journal of Health Sciences*, 6(1), 58–67. <https://doi.org/10.29252/jhs.6.1.58>
- Widiastuti, E., Zuryati, M., Sunandar, M. A., Ernirita, Awaliah, Idriani, & Setiyono, E. (2024). Determinan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 10(1), 47–63. <https://doi.org/10.33023/jikep.v10i1.1827>
- Wongso, S. B. M., Ramadhan, Y., & Jus'at, I. (2024). Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Penyedia Layanan Kesehatan, Dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Peserta JKN. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr Soetomo*, 10(1), 128. <https://doi.org/10.29241/jmk.v10i1.1874>