

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS DIBANDINGKAN DENGAN PASIEN JAMKESDA DI RUANG WIJAYA KUSUMA D RSUD dr. SOEDONO MADIUN TAHUN 2013

Sudarmi¹, Sestu Retno D.A², Rodiyah³

¹ Program Studi S-I Keperawatan STIKES Pemkab Jombang; dsudarmi51@yahoo.com

² Program Studi S-I Keperawatan STIKES Pemkab Jombang; estu.retno@yahoo.com

³ Program Studi S-I Keperawatan STIKES Pemkab Jombang; ners_ody@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) telah dilakukan di rumah sakit dr. Soedono Madiun sejak tahun 2007 dengan harapan bisa memuaskan masyarakat di wilayah Jawa Timur bagian Barat, karena Rumah Sakit dr. Soedono Madiun merupakan Rumah Sakit rujukan di wilayah Jawa Timur bagian Barat. Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun. Desain penelitian dengan desain komparatif dengan menggunakan lembar kuesioner, dengan sampel sebesar 80 responden, untuk pasien Jamkesmas 40 responden dan Jamkesda 40 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Data di analisis menggunakan uji statistik Spearman Rank dengan tingkat signifikan 0,003 menggunakan SPSS 19.0 for windows. Jika $p < 0,05$ maka H_0 (Hipotesis Nol) ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa hampir seluruhnya pasien Jamkesmas menyatakan sangat puas 32 responden (80%), menyatakan puas 8 responden (20%) dan pasien Jamkesda setengahnya menyatakan sangat puas 20 responden (50%) dan menyatakan puas 20 responden (50%). Ternyata ada perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda. Pasien Jamkesmas menyatakan sangat puas/kepuasan tinggi 80% sedangkan pasien Jamkesda menyatakan sangat puas/kepuasan rendah 50%. Melihat hasil penelitian tersebut untuk menjaga kepuasan pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda supaya dua-duanya sama puas untuk semua jenis pelayanan hendaknya petugas pelayanan secara berkelanjutan mengevaluasi pelayanan Jamkesmas dan Jamkesda sehingga akan lebih banyak yang menggunakan layanan kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Masyarakat dan Jaminan Kesehatan Daerah supaya pelayanan kesehatan bisa dijangkau oleh masyarakat miskin dengan biaya gratis.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pasien Jamkesmas, Pasien Jamkesda

Jamkesmas and Jamkesda have been performed in a hospital dr. Soedono Madiun since 2007 in hopes of satisfying the people in the western part of East Java, because the hospital dr. Soedono Madiun is a referral hospital in the western part of East Java. Referral health services to implement a structured and tiered services based on medical indications and the ability of health resources. General purpose of this research is patient satisfaction analyze Jamkesmas compared with patients Jamkesda. Design research is comparative by using questionnaire, with a sample of 80 respondents, Jamkesda 40 respondents and Jamkesmas 40 respondents. The sampling method used purposive sampling. Data were analyzed using Spearman Rank statistical test with a significant level of 0.003 using SPSS 19.0 for windows. If $p < 0.05$ then H_0 is rejected and H_1 accepted. The results showed that nearly all patients expressed great satisfaction Jamkesmas 32 respondents (80%), expressed satisfaction 8 respondents (20%) and patients are very satisfied Jamkesda half expressing the 20 respondents (50%) said they were satisfied and 20 respondents (50%). Apparently there are different levels of patient satisfaction compared with patients Jamkesda and Jamkesmas. Patients Jamkesmas expressing great satisfaction / high satisfaction 80%, while patients expressing great satisfaction Jamkesda / satisfaction by 50%. The results showed an association between the level of patient satisfaction compared with patients Jamkesmas and Jamkesda with all kinds of services. Seeing the results of the study to maintain patient satisfaction and patient Jamkesmas and Jamkesda that both are equally satisfied for all kinds of services should continually evaluate service personnel Jamkesda and Jamkesmas services so that more health care is using the Public Health Security and Assurance services that Regional Kesehatan health care accessible to the poor with free charge

Keywords : Satisfaction, Patient Jamkesmas, Patient Jamkesda

A. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan

Daerah (Jamkesda) telah dilakukan di rumah sakit dr. Soedono Madiun sejak tahun 2007 dengan harapan bisa memuaskan masyarakat di wilayah Jawa Timur bagian Barat. Apabila rujukan berdasarkan Atas Permintaan Sendiri (APS) maka klaim dinyatakan tidak layak bayar (SK Kepala Dinas Provinsi Jawa Timur, 2012)¹. Pengguna jasa pelayanan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang akan diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya. Apakah pasien puas atau tidak, tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan harapannya (Wijono, 2008)².

Adanya jasa pelayanan keperawatan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) semua pasien yang rawat inap gratis tanpa di pungut biaya, karena Jamkesmas adalah bentuk belanja bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi fakir miskin dan tidak mampu serta peserta lainnya yang iurannya dibayar oleh pemerintah (SK MENKES, 2010)³. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Nomor 188/1780/101.5/2012 tanggal 22 Februari 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Provinsi Jawa Timur Tahun 2012, Peserta Jamkesda yang memiliki Surat Pernyataan Maskin (SPM) berlaku sejak tanggal ditetapkan. Jumlah peserta Jamkesmas dan Jamkesda seluruh Indonesia pada tahun 2010 adalah jumlah peserta Jamkesda 31,6 juta jiwa, jumlah Peserta Jamkesmas 76,4 juta jiwa. Sedangkan Jumlah peserta Jamkesmas dan Jamkesda seluruh Jawa Timur pada tahun 2010 adalah Jamkesmas 10.710.051 jiwa, jumlah peserta Jamkesda 1.291.881 jiwa (PPJK Depkes, 2011)⁴. Pasien yang masuk rawat inap di Rumah Sakit dr. Soedono Madiun banyak yang menggunakan jasa pelayanan Jamkesmas dan Jamkesda, sehingga Rumah Sakit dr. Soedono Madiun mengalami peningkatan jumlah pasien yang rawat inap. Jumlah pasien yang rawat inap di Rumah Sakit dr. Soedono Madiun mulai bulan Januari sampai Mei 2012 adalah pasien Umum 1972, jumlah pasien Jamkesmas 2167, jumlah pasien Jamkesda dan Tidak Mampu (TM) 1705 pasien. Ruang Wijaya Kusuma D merupakan ruang kelas 3 yang paling banyak pasien dengan penggunaan jasa pelayanan keperawatan Jamkesmas dan Jamkesda (Rekam Medik RSUD dr. Soedono Madiun, 2012)⁵.

Dalam hal jasa pelayanan keperawatan Jamkesmas dan Jamkesda tidak ada perbedaan. Syarat-syarat pelayanan Jamkesmas adalah (1) Kartu Jamkesmas asli (2) Surat Keterangan Rawat Inap (3) Kartu keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk. Sedangkan syarat pelayanan pasien Jamkesda agak tertunda apabila pasien belum bisa menunjukkan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Syarat-syarat yang harus dipenuhi pasien Jamkesda adalah (1)

Kartu Jamkesda asli (2) Rujukan dari rumah sakit setempat (3) Surat Keterangan Rawat Inap (4) Surat pengantar IRD (bila masuk IRD) (5) Surat pengantar IRJA (bila masuk lewat IRJA) (5) Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). (SOP RSUD dr. Soedono Madiun, 2012)⁶. Rumusan Masalah: Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun? Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien Jamkesda di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun? Apakah ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun? Tujuan: Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun, Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Jamkesda di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun, Membandingkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti Analisis tingkat kepuasan Pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu rangkaian proses yang terkait secara sistem dan terdiri dari berbagai tahap agar diperoleh penelitian yang memenuhi kaidah ilmu dan mampu memperkecil kesalahan yang mungkin terjadi serta mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu perlu dibuat metode penelitian.

Uji statistik yang peneliti gunakan adalah Spearman Rank. Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiyono, 2008)⁸.

Setelah semua data terkumpul dari hasil kuesioner responden dikelompokkan sesuai dengan sub variabel yang diteliti. Jumlah jawaban responden dari masing - masing pertanyaan dijumlahkan dan dihitung menggunakan *skala likert*:

HASIL PENELITIAN

Perbandingan Data Umum Pasien Jamkesmas Dan Pasien Jamkesda

a. Berdasarkan umur

Sebagian responden pasien Jamkesmas berusia 41-55 di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 30 responden (65%)

b. Berdasarkan Pendidikan

Sebagian besar responden pasien Jamkesmas berpendidikan Sekolah Dasar di Ruang Wijaya

Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 22 responden (55%)

c. Berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar responden pasien Jamkesda bekerja sebagai buruh di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 23 responden (57,5%)

d. Berdasarkan Status Pasien

Jumlah pasien Jamkesmas 40 responden dan pasien Jamkesda 40 responden di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 80 responden (100%)

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Dan Pasien Jamkesda

a. Layanan Keperawatan

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan keperawatan di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 26 responden (65,5%)

b. Layanan dokter

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan dokter di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 25 responden (62,5%)

c. Layanan Radiologi atau Rongent

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan Radiologi atau Rongent di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 26 responden (65%)

d. Layanan Farmasi/Apotik/Obat

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan Layanan Farmasi/Apotik/Obat di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 28 responden (70%)

e. Layanan Laboratorium

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada layanan laboratorium di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 29 responden (72,5%)

f. Layanan Administrasi

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada layanan Administrasi di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 29 responden (72,5%)

g. Layanan Penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu)

Hampir seluruhnya pasien Jamkesda menyatakan puas pada layanan Penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 33 responden (82,5%)

h. Sarana Prasarana(AC/toilet/parkir)

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada Sarana Prasarana (AC/toilet/parkir) di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 28 responden (70%)

i. Keramahan/kesopanan petugas

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada keramahan/kesopanan petugas di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 27 responden (67,5%)

j. Kerapian Petugas

Hampir seluruhnya pasien Jamkesda menyatakan puas pada kerapian petugas di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 31 responden (77,5%)

k. Kebersihan

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada kebersihan di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 23 responden (57,5%)

l. Keamanan

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada keamanan di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 29 responden (72,5%)

j. Penjelasan / Informasi

Sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan puas pada penjelasan / informasi di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 29 responden (72,5%)

k. Penjelasan / Informasi/Komunikasi tentang penyakit

Sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan puas pada penjelasan / informasi/komunikasi tentang penyakit di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 25 responden (62,5%)

l. Pendaftaran

Hampir setengahnya pasien Jamkesmas menyatakan puas pada pendaftaran di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 25 responden (62,5%)

m. Kecepatan Layanan (Respon Time)

Hampir seluruhnya pasien Jamkesda menyatakan puas pada kecepatan layanan (respon time): 5 menit di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 32 responden (80%)

n. Alur Pelayanan Yang Didapat

Sebagian besar pasien Jamkesda menyatakan puas pada alur pelayanan yang didapat di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun sejumlah 25 responden (62,5%)

Hasil tabulasi :

Berdasarkan hasil uji Spearman Rank didapatkan bahwa $\text{asymptotic } p < 0,003 < 0,005$ maka H_1 diterima, artinya apakah ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda di Ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Jamkesda

A. Layanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan keperawatan, untuk pasien Jamkesmas 23 responden (28,75%) dan untuk pasien 26 responden (65%)

Menurut Wijono (2008), Kepuasan adalah sikap (*attitude*) yang berdasarkan persepsi mutu yang dirasakan pasien (pelanggan), sedang loyalitas berhubungan dengan perilaku (*behaviour*) yang membuat pasien menjadi pelanggan tetap yang setiap tahun secara nyata diharapkan dapat menambah nilai usaha dan secara terus menerus memberikan manfaat bagi Rumah Sakit².

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang vital bagi pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda. Karena perawat berada 24 jam dengan pasien. Semua keluhan pasien harus segera ditangani. Dengan adanya pelayanan yang gratis diharapkan semua pasien bisa puas. Kepuasan pasien akan lebih meningkat dengan pelayanan keperawatan yang komprehensif, meliputi bio, psiko, sosial dan spiritual.

B. Layanan Dokter

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan dokter, untuk Jamkesmas 23 responden (57,5%) dan Jamkesda 25 responden (62,5%). Sedangkan untuk pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan dokter yaitu pasien Jamkesmas 1 responden (2,5%) dan Jamkesda 4 responden (10%).

Menurut Wiyono (2008), faktor waktu pelayanan sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan termasuk pasien dan pegawai itu sendiri. Pelayanan dokter untuk pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda adalah dokter umum atau dokter jaga yang ada di Ruang Wijaya Kusuma. Karena waktu yang sangat minim / sedikit bisa konsultasi dengan dokter menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan dokter. Pelayanan dokter antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan².

C. Layanan Radiologi/Rongent

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan puas pada pelayanan radiologi/*rongent* yaitu 24 responden (60%). Sedangkan pasien Jamkesda sebagian besar menyatakan puas pada pelayanan radiologi/*rongent* 26 responden (65%), untuk pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan radiologi/*rongent* yaitu 5 responden (12,5%).

Philip Kotler dalam bukunya "*Marketing Management*", memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*):

"Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang" (Wijono, 2008)².

Pelayanan Radiologi/Rongent merupakan pemeriksaan penunjang yang penting dan vital untuk menegakkan suatu diagnosa. Pelayanan radiologi/*rongent* antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda ada perbedaan yaitu dari persyaratan surat-suratnya.

D. Layanan Farmasi/Apotik/Obat

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan puas pada pelayanan farmasi/apotik/obat yaitu 26 responden (65%). Sedangkan pasien Jamkesda sebagian menyatakan puas pada pelayanan farmasi/apotik/obat 28 responden (70%), untuk pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan farmasi/apotik/obat yaitu 4 responden (10%).

Menurut Wiyono (2008), Faktor sistem: Keruwetan (*The maze Faktor*) Kemudahan menemukan tempat pelayanan/perawatan : efisiensi pelayanan yang disediakan, kemampuan memperoleh janji yang cepat, waktu tunggu dokter, waktu tunggu tes².

Pelayanan farmasi/apotik/obat merupakan salah satu pelayanan penunjang yang ada di rumah sakit. Pelayanan farmasi/apotik/obat antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda ada perbedaan.

E. Layanan Laboratorium

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan laboratorium, untuk pasien Jamkesda 28 responden (70%) dan pasien Jamkesda 29 responden (72,5%). Sedangkan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan laboratorium yaitu 1 responden (1,25%).

Menurut Wiyono (2008), faktor Kenyamanan dan Keistimewaan (*Ammenities and Extras*) Faktor yang tidak terlalu sulit dilakukan, namun cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan perasaan diistimewakan terhadap pasien².

Pelayanan laboratorium adalah pemeriksaan penunjang untuk menegakkan suatu diagnosa dan menentukan suatu penyakit. Dengan adanya pemeriksaan laboratorium diharapkan pasien Jamkesmas dan Jamkesda merasa puas dengan fasilitas laboratorium yang ada di rumah sakit tanpa dipungut biaya/gratis. Pelayanan laboratorium antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

F. Layanan Administrasi

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan administrasi, untuk Jamkesmas 24 responden (60%) dan Jamkesda 29 responden (72,5%). Sedangkan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan administrasi yaitu 2 responden (5%).

Menurut Wiyono (2008), akses (*access*): Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan: kemudahan dalam berjanji dengan telepon, kemudahan dalam berjanji dengan seseorang, lama penantian sebelum bertemu provider, jumlah waktu tunggu di ruang tunggu resepsionis, jumlah waktu tunggu di ruang periksa sebelum bertemu provider, akses terhadap perawatan medis dalam keadaan darurat, Kemudahan bertemu dengan petugas pelayanan kesehatan yang dipilih, kemudahannya memperoleh informasi medis/advis melalui telepon².

Pelayanan administrasi/pengurusan administrasi merupakan persyaratan yang harus diurus atau dibayar oleh pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda. Pelayanan administrasi antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

G. Layanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu)

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada pelayanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) untuk Jamkesmas 28 responden (70%) dan pasien Jamkesda hampir semuanya menyatakan puas layanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) 33 responden (82,5%).Sedangkan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada pelayanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) yaitu 1 responden (2,5%).

Kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan: pendekatan dan perilaku petugas berhubungan dengan perasaan pasien, terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima (Wijono, 2008)².

Pelayanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) merupakan sarana dan prasarana yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Karena sarana tersebut sangat dibutuhkan oleh penunggu pasien dan penjenguk pasien untuk mencari makan, melengkapi persyaratan surat-surat, dan tempat menunggu yang aman dan nyaman.dengan fasilitas yang terpenuhi maka hampir semua setengahnya pasien menyatakan puas. Pelayanan penunjang (kantin, fotocopy, ruang tunggu) antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

H. Sarana Prasarana (AC/Toilet/parkir)

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda menyatakan puas pada sarana prasarana (*ac/toilet/parkir*) untuk Jamkesmas 22 responden (55%) dan Jamkesda 28 responden (70%). Sedangkan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada sarana prasarana (*ac/toilet/parkir*) 7 responden (17,5%).

Menurut Wiyono (2008), kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan: pendekatan dan perilaku petugas berhubungan dengan perasaan pasien, terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima².

Sarana prasarana (*ac/toilet/parkir*) merupakan fasilitas yang sangat penting yang harus diperhatikan juga oleh rumah sakit. Sarana prasarana (*ac/toilet/parkir*) antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

I. Keramahan/kesopanan Petugas

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan sangat puas pada keramahan/kesopanan petugas yaitu 21 responden (52,5%). Sedangkan pasien Jamkesda hampir setengahnya menyatakan puas pada keramahan/kesopanan petugas 27 responden (67,5%).

Menurut Wiyono (2008), faktor Kelembutan (*Kidgloves*)/Faktor Hubungan antar Manusia (*HAM*)².

Keramahan/kesopanan petugas adalah suatu tolah ukur dalam melayani seseorang yang sakit maupun yang tidak sakit yaitu keluarga pasien dan pengunjung pasien yang setiap saat berada disamping pasien. Keramahan/kesopanan petugas antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

J. Kerapian Petugas

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan sangat puas pada kerapian petugas yaitu 21 responden (52,5%). Sedangkan pasien Jamkesda hampir setengahnya menyatakan puas pada kerapian petugas 31 responden (77,5%).

Menurut Wiyono (2008), faktor Kelembutan (*Kidgloves*)/Faktor Hubungan antar Manusia (*HAM*)².

Kerapian petugas merupakan cerminan seseorang bahwa orang itu bisa dipercaya untuk melaksanakan /melakukan tindakan yang dianggap mampu dan cakap dalam suatu hal. Kerapian petugas antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

K. Kebersihan

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada kebersihan, untuk Jamkesmas 21 responden (52,5%) dan

Jamkesda 23 responden (57,5%). Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang tidak puas hanya terjadi pada pasien jamkesda 6 responden (15%).

Menurut Wiyono (2008), kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Fasilitas².

Kebersihan merupakan fasilitas yang sangat penting untuk kenyamanan pasien baik pasien Jamkesmas maupun pasien Jamkesda. Pelayanan Kebersihan antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

L. Keamanan

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa hampir setengahnya pasien Jamkesmas menyatakan puas pada keamanan yaitu 20 responden (50%), dan Jamkesda hampir setengahnya menyatakan puas pada keamanan 29 responden (72,5%). Sedangkan pasien Jamkesmas menyatakan tidak puas 1 responden (2,5%) dan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada keamanan 4 responden (10%).

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan (Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003)⁹.

Keamanan pelayanan adalah pelayanan yang harus tetap dijaga oleh petugas rumah sakit untuk menjaga keamanan pasien dari berbagai segi. mulai dari pengaman tempat tidur jika pasien gelisah pasien tidak akan jatuh, keamanan barang-barang pasien dan keamanan pemberian dosis obat. Keamanan pelayanan antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

M. Penjelasan/Informasi

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada penjelasan/informasi, untuk Jamkesmas 29 responden (72,5%) dan Jamkesda pasien Jamkesda 24 responden (60%). Sedangkan pasien Jamkesda menyatakan tidak puas pada penjelasan/informasi 2 responden (5%).

Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan (Men. PAN Nomor: 63 /KEP /M. PAN/7/2003)⁹

Penjelasan /informasi tentang prosedur pelayanan Jamkesmas dan pelayanan Jamkesda harus dijelaskan kepada keluarga pasien / pasien. Penjelasan /informasi antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

N. Penjelasan/Informasi/Komunikasi Tentang Penyakit

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada penjelasan/informasi /komunikasi tentang penyakit, untuk Jamkesmas 22 responden (55%) dan pasien Jamkesda 25 responden (62,5%). Sedangkan pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan tidak puas pada penjelasan/informasi /komunikasi tentang penyakit untuk Jamkesmas 2 responden (5%) dan pasien Jamkesda 3 responden (7,5%).

Elemen atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien disampaikan oleh Patrik J. Skeleton dalam (wiyono, 2008) ²

Penjelasan/informasi /komunikasi tentang penyakit merupakan informasi yang sangat penting yang harus dijelaskan kepada keluarga pasien/pasien untuk mengetahui kondisi pasien dan pantangan/diet yang harus dilakukan karena pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda adalah pasien yang kurang berpendidikan dan tidak sekolah maka harus dijelaskan secara detail sampai pasien itu mengetahui penyakitnya. Penjelasan/informasi /komunikasi tentang penyakit antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

O. Pendaftaran

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada pendaftaran, untuk Jamkesmas 25 responden (62,5%) dan Jamkesda 24 responden (60%). Sedangkan Jamkesda menyatakan tidak puas pada pendaftaran 2 responden (5).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang disampaikan oleh para ahli, antara lain menurut Wendy Leebov et al, dalam (Wiyono, 2008) yaitu: Faktor kompetensi (*competence*): Pengalaman memberikan pengalaman medis keperawatan seperti: dokter, perawat, resepsionis, staf lain².

Pendaftaran adalah mulai dari pasien masuk lewat Poliklinik atau lewat IRD sampai pasien masuk di ruang Wijaya Kusuma D bagaimana sistem pendaftarannya mulai dari dokter sampai staf lain. Apakah semua melayani dengan baik dan ramah. Pendaftaran antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda tidak ada perbedaan.

P. Kecepatan Layanan (Respon Time)

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas menyatakan puas pada kecepatan layanan (*respon time*) yaitu 24 responden (60%), dan pasien Jamkesda hampir seluruhnya menyatakan puas pada kecepatan layanan (*respon time*) 32 responden (80%). Sedangkan pasien Jamkesmas menyatakan tidak puas pada kecepatan layanan (*respon time*) 1 responden (2,5%).

Menurut Muninjaya (2004), kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor¹⁹.

Kecepatan layanan (*respon time*) merupakan salah satu jenis pelayanan yang harus dijaga ketepatan, kecepatan, pemberian suatu pelayanan yang akan berakibat kepada kepuasan pasien dalam berbagai tindakan.

Q. Alur Pelayanan Yang Didapat

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan puas pada alur pelayanan yang didapat, untuk Jamkesmas 24 responden (60%) dan Jamkesda 25 responden (62,5%). Sedangkan pasien Jamkesmas dan Jamkesda menyatakan tidak puas pada alur pelayanan yang didapat untuk Jamkesmas 1 responden (2,5%) dan Jamkesda 3 responden (7,5%).

Alur Pelayanan Jamkesmas dan Jamkesmas: peserta Jamkesmas/peserta Jamkesda, Unit Gawat Darurat (UGD), Verifikasi PT. Askes (Bantuan Pelayanan Jamkesmas)/Jamkesda, Surat Jaminan Pelayanan (SJP) dari UGD, Instalasi Rawat Jalan (IRJA/Poliklinik), Irna Wijaya Kusuma, verifikasi PT. Askes (bantuan Pelayanan Jamkesmas)/Jamkesda, penyelesaian Administrasi, pengambilan obat di apotik Farmasi (SOP RSUD dr. Soedono Madiun)⁶.

Alur pelayanan yang didapat merupakan alur pelayanan pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda yang masuk rawat inap. Alur pelayanan yang didapat antara pasien Jamkesmas dan pasien Jamkesda ada perbedaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang tercantum pada bab 4, maka pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Hampir seluruhnya Pasien Jamkesmas menyatakan kepuasan pelayanan dalam kategori sangat baik /kepuasan tinggi. Setengahnya Pasien Jamkesda menyatakan kepuasan pelayanan dalam kategori kepuasan rendah. Ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dibandingkan dengan pasien Jamkesda yaitu dalam pelayanan radiologi/*rongent*, layanan farmasi/apotik/obat, dan alur pelayanan yang didapat di ruang Wijaya Kusuma D RSUD dr. Soedono Madiun untuk pasien Jamkesmas menyatakan kepuasan tinggi dan pasien Jamkesda menyatakan kepuasan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

1. SK Kepdinkes. (2012), *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Provinsi Jawa Timur*, Surabaya.
2. Djoko W. (2008), *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Prinsip dan Teori)*. Surabaya : Duta Prima Airlangga.
3. SK Menkes RI. (2010), *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
4. PPJKD Depkes RI. (2012), *Statistik Jaminan (Sosial Kesehatan Daerah)*. Penerbit: PT. Martabat Prima Konsultindo.
5. Rekam Medik. (2012), RSUD dr. Soedono Madiun
6. Standar Operasional Prosedur. (2012), *Prosedur Pelayanan Jamkesmas dan Jamkesda*. Rumah Sakit dr. Soedono Madiun.
7. Nursalam. (2003), *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian keperawatan*. Surabaya: Salemba Medika.
8. Sugiyono. (2008), *Statistik Non Parametris*. Penerbit: Alfabeta Bandung.
9. Men.PANNomor:63/KEP/M.PAN/7/ 2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
10. Muninjaya G.A. (2004), *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2, Jakarta: Penerbit Buu Kedokteran EGC.

