

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT INAP DI PUSKESMAS CUKIR KABUPATEN JOMBANG

Sheila Melati<sup>1</sup>, Hexawan Tjahja Widada<sup>2</sup>, Ratna Puji Priyanti<sup>1</sup>

1. Prodi studi S1 keperawatan, Stikes Pemkab Jombang

2. Prodi studi S1 keperawatan, Stikes Pemkab Jombang

3. Puskesmas Tapen

### ABSTRAK

JPS (jaringan pelayanan sosial) yang sekarang berganti nama menjadi jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) adalah suatu program yang dicanangkan oleh pemerintah untuk pengobatan bagi orang yang tidak mampu di rumah sakit. Jamkesmas yang diberikan pemerintah membantu masyarakat untuk menanggulangi serta membantu meringankan bagi orang miskin. Pelayanan yang diperoleh pasien jamkesmas di puskesmas yang dicanangkan pemerintah secara garis besar adalah sama dengan pasien non jamkesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang.

Desain penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *analitik korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien jamkesmas rawat inap yang menggunakan Jamkesmas di Puskesmas Cukir Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang sebanyak 78 orang. Besar sampel yang di gunakan sebanyak 65 responden. Teknik sampling yang di gunakan adalah *purposive sampling*. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu mutu pelayanan pasien jamkesmas dengan menggunakan kuesioner dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya di uji analisis menggunakan uji statistik *rank spearman* dengan  $\alpha = 0,05$ .

Dari hasil uji Statistik Spearman's rho angka korelasi 0,405 dengan angka signifikan atau nilai probabilitas (0,001) yang jauh lebih rendah standart signifikan 0,05 atau ( $p < \alpha$ ), dengan membanding  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , maka didapat hasil  $r_{hitung} (0,405) > r_{tabel} (0,364)$  dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap yang signifikan, sehingga hipotesa diterima.

Dari hasil penelitian di atas ini di dapatkan adanya hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di puskesmas cukir kabupaten jombang pada tingkat keamatan cukup sebagai saran diharapkan petugas kesehatan khususnya perawat harus bisa memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan tidak membedakan antara pasien jamkesmas dan tidak jamkesmas agar mutu pelayanan yang di rasakan oleh pasien jamkesmas sangat puas.

**Kata Kunci** : mutu pelayanan, tingkat kepuasan, pasien jamkesmas, rawat inap

*Social Service Network (SSN) noe renamed as jamkesmas (health insurance) is a program endorsed by the government as treatment for people who can not afford the hospital. JAMKESMAS provided by the government to helping communities to cope and to relief for the poor. JAMKESMAS patient care obtained in clinical, announced the government in general as non jamkesmas patients. This study aimed to determine the relantions of service quality with patient satisfaction level of jamkesmas patient at Cukir health care Jombang. The research desig used in this study was Analytic Correlation with Cross Sectional Approach. The population in this study was all hospitalized patients that using the Jamkesmas at Cukir, Diwek sub-districts are 78 people. The sample was 65 respondents. Sampling technique was purposive sampling. The variable study consisted of the independent variable is service quality jamkesmas patients using a questionnaire and the dependent variable is the level of patient satisfaction on jamkesmas patient by using a questionnaire. Then analyzed by using the spearman rank statistic test with  $\alpha = 0,05$ . From the result of the statistic test in spearman's rho, correlation number is 0,405 with significance number or probability value (0,001) that lower than the standart significance of 0,05 or ( $p < \alpha$ ), by comparing the  $r_{count}$  with  $r_{table}$ , then we got the result of  $r_{count} (0.405) > r_{table} (0,364)$ , which means there is a relantions of service quality with patient satisfaction level of jamkesmas patient significant, so the hypothesis accept. From the result above, was found that there is relations between the service quality with satisfaction level of patients in patients Jamkesmas at the Cukir health care Jombang with accuracy degree is enough. As sugastion especially nurse we expect to be able to provide optimal health service and not distinguish between Jamkesmas patients and non Jamkesmas, in order than the quality of service perceived by the Jamkesmas patient was very satisfied.*

**Key Words** : Service Quality, Satisfaction Level, Jamkesmas Patients, Inpatients

## PENDAHULUAN

Jamkesmas yang diberikan pemerintah membantu masyarakat untuk menanggulangi serta membantu meringankan bagi orang miskin. Pelayanan yang diperoleh pasien jamkesmas di puskesmas yang dicanangkan pemerintah secara garis besar adalah sama dengan pasien non jamkesmas. Untuk mendapatkan layanan jamkesmas setiap puskesmas menerapkan prosedur tertentu bagi pasien jamkesmas. Memasuki abad ke 21 yang semakin maju, sudah seharusnya bahwa pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar supaya tetap eksis ditengah persaingan yang semakin ketat.<sup>1</sup> Tetapi fakta yang ditemukan di masyarakat bahwa pasien yang menerima pelayanan jamkesmas bagi masyarakat miskin ternyata tidak banyak membantu. Saat sosialisasi diinformasikan Jamkesmas dapat membebaskan biaya pengobatan hingga 100%, namun kenyataan tidak demikian.<sup>2</sup>

Tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur. Diperoleh informasi, hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima, sedangkan 83% mengatakan tidak puas.<sup>3</sup> Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien (80%), kurang perhatian (66,7%) dan tidak ramah (33,3%).<sup>4</sup>

Data dari dinas kesehatan Kabupaten Jombang menunjukkan prevalensi jumlah rawat inap per puskesmas tahun 2010 tercantum diantara 5 puskesmas yang ada di kabupaten jombang di antaranya adalah puskesmas cukir, puskesmas plosol, puskesmas sumobito, puskesmas Mojoagung, puskesmas keboan, dan yang tertinggi di kota jombang adalah di puskesmas cukir dengan jumlah rawat inap pasien jamkesmas sebanyak 938.<sup>5</sup>

Perilaku yang muncul dari tiap perawat terhadap pasien berbeda-beda antara pasien jamkesmas dan non jamkesmas, hal ini terkait dengan kemampuan empati perawat itu sendiri, adapun yang mempengaruhi kemampuan empati, yaitu: pikiran yang optimis, tingkat pendidikan, keadaan psikis, pengalaman, usia, jenis kelamin, latar belakang sosial budaya, status sosial, dan beban hidup.<sup>6</sup> Dampak dari kurangnya mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat akan mempengaruhi kondisi psikis pasien, biasanya pasien akan lebih labil emosinya dan timbul rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi penyembuhan penyakit dan adaptasi di

rumah sakit).<sup>7</sup> Hal itu juga terjadi karena dinamika tuntutan pasien yang demikian cepat berubah namun tidak diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak berfokus pada kinerja medik atau teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi *dependent* atau fungsi pelimpahan dari dokter) padahal pasien nampaknya justru mengharapkan kinerja perawat sesuai normatifnya yaitu lebih berfokus pada aspek yang berkaitan dengan dimensi non teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi *independent*).<sup>8</sup>

Perawat seharusnya dapat meningkatkan kemampuan empatinya agar dapat lebih mengerti, memahami, dan menghayati tidak hanya kondisi fisik namun juga kondisi psikis pasien karena pada dasarnya pasien yang datang untuk berobat ke puskesmas tentunya dengan tujuan memulihkan kondisi fisiknya yang sakit. Tenaga kesehatan khususnya perawat harus peka dengan keadaan seperti ini, perawat tidak hanya menangani kondisi fisik dari pasien tetapi kondisi psikisnya juga, dengan berempsi terhadap pasien maka diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat. Untuk dapat memiliki kemampuan empati, seorang perawat harus mampu bersosialisasi. Kebanyakan perawat memiliki sifat extrovert (terbuka), maka akan lebih muda dalam menangani pasien, karena pasien merasa nyaman dengan keberadaannya.<sup>9</sup> Dengan latar belakang diatas maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul Hubungan mutu pelayanan pasien jamkesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang.

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian.<sup>10</sup> Berdasarkan fenomena dari data diatas yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, maka peneliti tertarik untuk mrngkaji lebih lanjut seberapa besar hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di puskesmas cukir kabupaten Jombang. H1: Ada hubungan mutu pelayanan pasien jamkesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas cukir kabupaten Jombang. Ho: Tidak ada hubungan mutu pelayanan pasien jamkesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas cukir kabupaten Jombang.

## B. MATERI DAN METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel.<sup>10</sup>

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti.<sup>11</sup> Populasinya adalah Semua pasien jamkesmas rawat inap di Puskesmas

Cukir Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang sebanyak 78 orang. Dari jumlah tersebut diambil sampel sebanyak 65 orang. Dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian instrumen yang digunakan untuk variabel mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan menggunakan kuesioner.

Setelah data terkumpul, maka dilakukan pengolahan data melalui tahapan *editing, coding, skoring, dan tabulating*. Analisa data penelitian ini menggunakan teknik analisa uji statistik *rank spearman*. Hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisa data uji statistik *rank spearman* didapatkan, nilai  $p=0,001$  dan  $\alpha=0,05$ , karena  $p < \alpha$  sehingga hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa hipotesa H1 diterima dan menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di puskesmas cukir kabupaten Jombang.

### C.HASIL DAN ANALISA DATA

Hasil penelitian menyajikan karakteristik responden yang berupa mutu pelayanan pasien jamkesmas dan tingkat kepuasan pasien rawat inap dan tabel hubungan mutu pelayanan pasien jamkesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang.

#### Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan

Tabel 1: Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan pasien jamkesmas dari aspek keandalan

No	Mutu Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Waktu kunjungan dokter selalu tepat waktu	1	16,9	4	69,3	8	12,3	1	1,5	6	10
2.	Perawat selalu di tempat	1	15,4	4	63,1	1	16,9	3	4,5	6	10
3.	Semua obat-obatan tersedia di puskesmas	1	15,4	4	67,7	1	16,9	0	0	6	10
4.	Prosedur penerimaan pasien cepat	6	92,9	4	75,5	9	13,8	1	1,5	6	10

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek keandalan dalam kategori puas sebesar 75,5% yaitu pada waktu prosedur penerimaan pasien cepat.

Tabel 2: Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan pasien jamkesmas dari aspek ketanggapan

No	Mutu Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Dokter cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien	9	13,8	4	6,2	1	1,5	2	3,0	1	1,5
2.	Perawat cepat tanggap dalam menangani permintaan/keluhan pasien	1	1,5	3	4,6	1	1,5	1	1,5	1	1,5
3.	Petugas memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan pasien	5	7,7	4	6,2	1	1,5	1	1,5	0	0
4.	Penanganan perawat yang cepat, tepat, dan bersahabat	1	1,5	5	7,7	8	12,3	7	10,6	1	1,5

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek ketanggapan dalam kategori puas sebesar 86,2% yaitu pada Penanganan perawat yang cepat, tepat, dan bersahabat.

Tabel 3: Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan pasien jamkesmas dari aspek jaminan

No	Mutu Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Pelayanan dokter, perawat dan petugas lain ramah dan sopan	5	7,7	4	6,2	1	1,5	1	1,5	6	10
2.	Dokter, perawat dan petugas lain	7	10,8	4	6,2	1	1,5	1	1,5	6	10

memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial

3.	Memberikan jaminan sesuai dengan protap yang ada	5	7,8	45	69,2	14	21,5	15	1,5	65	100
4.	Kemampuan dan ketrampilan dokter dan perawat	3	4,6	54	83,1	55	7,7	36	4,6	65	100

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek jaminan dalam kategori puas sebesar 83,1% yaitu pada kemampuan dan ketrampilan dokter dan perawat.

Tabel 4: Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan pasien jamkesmas dari aspek perhatian

No	Mutu Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Perhatian dokter dan perawat terhadap perkembangan penyakit.	5	7,7	47	72,3	10	15,4	36	4,6	65	100
2.	Komunikasi dokter dan perawat jelas dan baik.	5	7,7	49	75,4	11	16,9	00	00	65	100
3.	Waktu untuk konsultasi keluarga pasien terpenuhi	8	12,3	42	64,6	13	20	21	3,1	65	100
4.	Mengutamakan kepentingan pasien.	6	9,3	45	69,2	13	20	15	1,5	65	100

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek perhatian dalam kategori puas sebesar 75,4% yaitu pada komunikasi dokter dan perawat jelas dan baik.

Tabel 5: Karakteristik responden berdasarkan mutu pelayanan pasien jamkesmas dari aspek bukti fisik

No	Mutu Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Penampilan dokter, perawat dan petugas lain bersih dan rapi.	3	4,6	52	80	9	13,9	15	1,5	65	100
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap.	4	6,2	47	72,3	14	21,5	00	00	65	100
3.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap dipakai.	4	6,2	47	72,3	14	21,5	00	00	65	100
4.	Peralatan medis baik dan memadai.	5	7,7	51	78,4	8	12,3	21	3,1	65	100

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek bukti fisik (sarana dan prasarana) dalam kategori puas sebesar 80% yaitu pada Penampilan dokter, perawat dan petugas lain bersih dan rapi.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien jamkesmas

No	Tingkat Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Prosedur pelayanan	7	10,7	46	70,8	12	18,5	00	00	65	100
2.	Persyaratan pelayanan	13	20	37	56,9	13	20	21	3,1	65	100



seluruhnya pasien menyatakan mutu pelayanan pada aspek ketanggapan dalam kategori puas sebesar 86,2% yaitu pada penanganan perawat yang cepat, tepat, dan bersahabat.

Ketanggapan merupakan keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen, cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan.<sup>12</sup>

Responden merasa puas dengan mutu pelayanan (ketanggapan) pada penanganan perawat yang cepat, tepat, dan bersahabat, karena tindakan keperawatan yang profesional amatlah di butuhkan oleh pasien, karena pasien datang kepada tempat pelayanan kesehatan agar dirinya mendapatkan perawatan yang tepat terhadap penyakitnya, dan kenyamanan dengan keramahan para petugasnya, sehinggal penanganan yang cepat, tepat, dan bersahabat akan memicu kepuasan pasien selama dalam masa perawatan.

#### Tingkat kepuasan pasien rawat inap

Diantara 14 item tingkat kepuasan yang berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.11 diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan keadilan mendapat pelayanan di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang puas sebanyak 52 orang (80%).

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.<sup>13</sup>

Berdasarkan fakta dan teori apabila petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan golongan baik pasien kaya atau miskin menganggap bahwa pasien adalah objek yang uni dan berbeda-beda sifat dan wataknya, apabila petugas mampu memberikan keadilan maka pasien akan merasa puas.

#### Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* dengan menggunakan program SPSS diperoleh nilai  $p = 0,001$  dimana  $p = 0,001 < 0,05$  ( $p < \alpha$ ). Hal ini menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap yang signifikan, sehingga  $H_1$  diterima. Dengan nilai korelasi 0,405 yang terletak antara angka 0,40-0,60 kategori Cukup.

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah

harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.<sup>14</sup>

Dengan adanya mutu pelayanan yang perawat yang baik terhadap pasien jamkesmas akan membuat para pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat rawat inap di Puskesmas Cukir Jombang.

#### E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa data hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di puskesmas cikir kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

Mutu pelayanan pasien jamkesmas rawat inap di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang sebagian besar adalah puas sejumlah 43 responden (66,2%). Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang sebagian besar adalah puas sejumlah 34 responden (52,3%). Berdasarkan analisa data dengan uji *rank spearman* diperoleh hasil ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di puskesmas cikir kabupaten Jombang

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Arif. 2008. *Keperawatan Jiwa*. Diakses <http://www.surya.net>. Diakses 22 Januari 2012.
2. Arjasa. 2005. *Manajemen mutu pelayanan*. Jakarta. EGC.
3. Bharata. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. <http://repository.usu.ac.id>. Diakses 20 Februari. 2012.
4. Dinas infokom jatim. 2008. *Kepuasan pasien*. <http://www.Dinasiknfokom.co.id>. Akses 23 oktober 2011.
5. Dinas Kesehatan Jombang. 2010. *Profil Dinas Kesehatan*
6. Notoatmodjo. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta Kesehatan. Rineka Cipta.
7. Nursalam. 2008. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan pedoman*

*skripsi, tesis dan instrument penelitian keperawatan*. Jakarta : salemba Medika

8. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003
9. Potter and Perry. 2005. *Fundamental Keperawatan*. Jakarta. EGC.
10. Safrudin. 2009. *Program Jamkesmas*. Akses 10 januari 2012.
11. Supranto. 2006. *Kepuasan*. Diakses 20 Februari 2012.
12. Solehudin. 2010. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. <http://www.ppni.blogspot.com>. Diakses 16 April 2012.
13. Wahyudin. 2009. *Aspek-aspek Pelayanan Keperawatan*. Diakses 20 Februari 2012.
14. Wirawan. 2009. *Kepuasan Pasien*. Diakses <http://www.cyber-info.co.id>. Diakses 22 Februari 2012.

