

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul

The Relationship between Health Service Quality and Jamkesmas Patient's Satisfaction Level in Puskesmas Sedayu I of Bantul Regency

Hendra Wardhana, Endang Sutisna, Sumardiyono
Faculty of Medicine, Sebelas Maret University

ABSTRACT

Background : *Jamkesmas (Public Health Insurance) patients as the customers who used health care service in puskesmas need a high-quality health service to cure the diseases they suffer from and to generate satisfaction with the health service they receive from the personnel of puskesmas. As we know, puskesmas is one form of comprehensive health service organizations encompassing health promotion, prevention, curing and recovery aspects for all people so that the society will get a high-quality and affordable health service. The preliminary study shows that there is a relationship between health service quality and the satisfaction level of Jamkesmas (Public Health Insurance) patient. The higher the quality of health service, the higher is the satisfaction level received by the Jamkesmas patient. The bad health service given by the health service provider will decrease the satisfaction level of Jamkesmas patients. This study aimed to find out and to analyze the relationship between health service quality and the satisfaction level of Jamkesmas patients in Puskesmas Sedayu I of Bantul Regency.*

Methods : *This study was an analytical observational research with cross-sectional approach. Thirty subjects of research selected using purposive quota sampling technique were the participants of Jamkesmas who had had them examined in Puskesmas Sedayu I of Bantul Regency and met the inclusion criteria. The data collection was carried out through direct interview with the patients using questionnaire. The data of research was analyzed using Chi Square test.*

Results : *This study showed that the Quality of Health Service was related significantly to the Satisfaction Level of Jamkesmas Patient ($p = 0.003$).*

Conclusions : *There was a statistically significant relationship between Health Service Quality and the Satisfaction Level of Jamkesmas patients of 52.80%.*

Keywords: *Jamkesmas, Service Quality, Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pasien Jamkesmas sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di puskesmas

membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan

rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas puskesmas. Seperti diketahui bahwa puskesmas merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan bagi seluruh masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Penelitian awal menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas. Semakin baik kualitas dari suatu pelayanan kesehatan semakin besar tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien Jamkesmas. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan menurunkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul.

SUBJEK DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Lokasi Penelitian adalah Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul. Subjek

penelitian adalah peserta Jamkesmas di wilayah kerja Puskesmas Sedayu I Bantul yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel pada penelitian ini adalah 30 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Selanjutnya Variabel terikat pada penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di Puskesmas.

Instrumen penelitian ini terdiri dari *informed consent*, dan kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan yang dihubungkan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul. Metode analisis statistik menggunakan uji *Chi Square dan Gamma Sommers* yang dianalisis dengan bantuan SPSS.

HASIL

Berikut hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Kesehatan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Baik	25	83,3
Baik	5	16,7

Kurang Baik	0	0,0
Tidak Baik	0	0,0
TOTAL	30	100,0

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan sangat baik yaitu 83,3% dan yang menyatakan baik dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 16,7%.

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Puas	12	40,0
Puas	18	60,0
Kurang Puas	0	0,0
Tidak Puas	0	0,0
TOTAL	30	100,0

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 60% dan yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 40%.

Analisis statistik menggunakan uji Chi-Square dengan menggunakan bantuan SPSS dengan taraf signifikansi 95%.

Tabel 4.3. Tabulasi Silang Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien

	Pelayanan		Total	
	Sangat Baik	Baik		
Kepuasan	Sangat Puas	7	5	12
	Puas	18	0	18
Total		25	5	30

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, responden yang menyatakan pelayanan sangat baik dengan kepuasan yang sangat puas sebanyak 7 orang (23,3%), dan pelayanan baik dengan kepuasan sangat puas sebanyak 5 orang (16,7%). Pelayanan sangat baik dengan kepuasan yang puas sebanyak 18 orang (60,0%) dan

pelayanan baik dengan kepuasan yang puas sebanyak 0 orang (0%). Pengujian statistik menggunakan Uji Chi Square menghasilkan nilai uji statistik (X^2) sebesar = 9,00 dengan signifikansi (p) sebesar 0.003. Tetapi ada salah satu syarat yang tidak bisa terpenuhi sesuai dengan syarat Uji statistik Chi-Square yaitu ada dua sel yang mempunyai expected count <5, maka didapatkan nilai signifikansi = 0.006 menggunakan Fisher Exact Test. Nilai $p < 0,05$ berarti bahwa pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% korelasi kedua variabel signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasiendi Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta..

Uji Korelasi Gamma dan Somers adalah untuk mengetahui besarnya hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan menggunakan SPSS didapat hasil nilai Gamma sebesar 1,00 dengan p-value 0,000 dan Somers sebesar 0.528 dengan p-value 0.004. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien sebesar 52,80% dan bermakna secara statistik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I, Kabupaten Bantul yang dilakukan pada tanggal 22 Julisampai dengan 24 Juli 2013 dengan sampel sebanyak 30 responden. Sampel diambil berdasarkan metode *purposive quotasampling* yaitu memilih sampel sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan dengan jumlah yang ditetapkan terlebih dahulu.

Wilayah Kerja Puskesmas Sedayu I terdiri dari 3 desa dan masyarakat yang terdaftar sebagai peserta Jamkesmas di Puskesmas Sedayu sebanyak 5.432 jiwa. Sesuai dengan teori *Rule of Thumb* maka sample yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Hubungannya dengan representativeness sampel, teknik sampling yang paling baik adalah dengan *Accidental Sampling*, sehingga dengan melalui formula tertentu, *sample size* pun dapat terpenuhi.

Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta dikarenakan kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan

karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 2007). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Parasuraman (1985; 1988) mendeskripsikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan jasa. Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi layanan jasa. Peserta Jamkesmas sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di puskesmas membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas puskesmas, karena Jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) adalah suatu kebijakan pemerintah untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan.

Salah satu indikator kinerja pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien sebagai cerminan dari kualitas pelayanan. Menurut Azwar (2003), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan

padattingkatke sempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Kepuasan pasien Jamkesmas diukur berdasarkan kualitas pelayanan dokter, pelayanan makanan, pelayanan perawatan, kelengkapan dan ketersediaan obat, kondisi fasilitas ruang perawatan serta pelayanan administrasi (Parasuraman, et al., 1998).

Berdasarkan hasil uji Sommers dan Gamma menunjukkan hasil yang signifikan hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 52,80%, yang berarti pasien sudah cukup puas atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul Daerah Isitmewa Yogyakarta

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Sedayu I Kabupaten Bantul.
2. Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 52,80%.

SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian, analisis data dan simpulan yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

Berkenaan dengan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi instansi terkait disarankan untuk memperhatikan pelayanan kesehatan dengan cara menanamkan rasa kepercayaan terhadap instansi terkait dan memberikan pelayanan yang sesuai yang sudah ditawarkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan antara lain dari aspek sampling, dikarenakan jumlah responden penelitian hanya sebesar 30 responden maka data yang diperoleh belum dapat menggambarkan perilaku responden secara luas sehingga disarankan bagi penelitian yang akan datang untuk memperbaiki hal tersebut dan dikarenakan masih adanya variabel-variabel di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena akan memperbaiki generalisasi hasil penelitian serta memiliki nilai manfaat yang lebih tinggi.

. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih dihaturkan peneliti kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat Nya dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga kepada H. Rifai Hartanto, dr., M.Kes dan Dhoni Akbar Ghozali, dr yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan penelitian ini. Selain itu, peneliti juga berterima kasih kepada keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan penuh hingga terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga (2007), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua, UI-Press Jakarta
- AlDoghaiter, A.H., Abdedrhman, B.M., Saeed, A.A., Magzoub, M.E.M.A (2008), *Factor Influencing Patient Choise Of Hospitalin Riyard , Saudi Arabia. The Journal Of The Royal Society For The promotion Of Health*, Vol 123, No 2 June
- Andaleeb, S.S, (2006), *Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A Study Of Hospitals in a developing Country*. *Social Science And Medicine*. 52:1395-1370
- Ardina, Gita. *Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit*. Universitas Lampung Press 2009

- Arikunto,S, (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. PT. Rineka Cipta.Jakarta
- Azwar,S.(2006),*Reliabilitas dan Validitas* . Edisike-3.Yogyakarta
- Azwar, S., (2003a), *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Azwar (2003), *Reliabilitas dan Validitas*, PustakaPelajar.Yogyakarta
- Azwar,A.(2003) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Departemen Kesehatan RI. (2008) *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- DepartemenKesehatanRI.(2008)*Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta
- DepartemenKesehatanRI.(2003) *Sistem Kesehatan Nasional*.Jakarta
- Departemen KesehatanRI. (2002), *Kunjungan Pasien di Rumah Sakit*, Jakarta
- DepkesRI.Pedoman Pemantauan Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas. Depkes RI.Jakarta:2002
- Donabedian, A., (2008), *The Definition Of Quality and Approach to Its Measurement*. Health Administration, Ann Arbor,MI.
- Etter, J.F., and Perneger, T.V., (2007),*Quantitative and Qualitative Assessment of Patient Satisfaction in a Managed Care Plan, Evaluation Program Planning*, Vol. 20, No. 2, pp 129-135, Switzerland
- GibsonJL,Ivancevich JM, DonnelyJH(2007),*OrganisasiDan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*, Erlangga, Jakarta
- Hadi,S.,(2005), *Metodologi Research* ,Andi,Yogyakarta
- Indina (2004),*Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepentingan Konsumen Dalam Memilih Rawa tnap di RSU Labuang Baji Makasar*, Tesis,Universitas Gadjah Mada
- Irawan,H.(2003) *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*.Jakarta:
- Irawan,H.(2002) *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Kotler,P.,Kartajaya,H.,HuanHD.&LiuS.(2004) *Rethinking Marketing (MeninjauUlangPemasaran)Sustainable Marketing Enterpreunerin Asia*.Jakarta: PT Indek.
- Kotler,P. (2003) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kesebelas. Jilid I. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler,P.(2005) *Marketing Management*. 10thed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler,Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi,dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H: Penebit Salemba Empat.Jakarta

- Kotler, P., Ang, S.H., Leong, S.M. & Tan, C.T. (2006) *Marketing Management: An Asian Perspective*. Singapore: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12. Jakarta : Indeks*
- Lovelock, C.H. & Wright, L.K., (2005) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Lumenta, B., (2009). *Pasien, Citra, Peran, Perilaku*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Marsudi. (2002) *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Argamakmur Kabupaten Bengkulu Utara*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Nurjanah, N., (2002) *Tingkat Kepuasan Peserta Gadjah Mada Medical Centre-Askes Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL, a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* [Internet], 64, 12-40. Available from: <<http://areas.kenan.flagler.unc.edu/>> [Accessed: 11 Februari 2013].
- Partua Pramana, (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. <http://eprints.undip.ac.id/26970/> (diakses tanggal 12 Maret 2013)
- Permenkes R.I. No HK, 02.02/Menkes/095/2010. (2010) *Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*, Kemkes, Jakarta
- Pohan, I.S., (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Quintana, J.M., Gonzales, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., San-Sebastian, J.A., delasierra, e., and Thomson, A., (2006), *Predictor Of Patient Satisfaction With Hospital Health Care*, BMC Health Services Research, UK
- SJNN (2004) *Undang – Undang No 40*, Penerbit Media, Bandung
- Sudarti (2008), *Persepsi Masyarakat Tentang Sehat Sakit Dan Posyandu*, Survei KB Kesehatan di Kab. Indramayu Jawa Barat, Depok, Puslitkes, LPUI
- Sugiyono, (2006). *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan kedelapan. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Kerja Sama: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA Institut Pertanian Bogor.
- Supiyadi (2007) *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan*

diRumah Sakit
Wamena, Yogyakarta: Tesis KP-
MAK Program Pascasarjana
Universitas Gadjah Mada.

- Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Suryawati, C. Dharminto, Shaluhiah. Z, (2006), *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Jawa Tengah*, *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 09(4) Hal 177-184
- Tjiptono, F. (2005) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2004) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. & Diana A. (2003) *Total Quality Management*. Edisi Revisi Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnantoro, L. (2008), *Analisis Eksternal Internal*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990), *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. The Free Press, New York