

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG  
TAHUN 2011**

**Skripsi**

Diajukan ke Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran  
Universitas Andalas sebagai Pemenuhan Syarat untuk  
Mendapatkan Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

**Oleh :**

**RIZKI ARI ANDI  
No. BP. 07122004**



**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2011**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN AKK  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Juli 2011**

**RIZKI ARI ANDI, No. Bp. 07122004**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN JAMKESMAS DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG TAHUN 2011**

x + 72 halaman, 20 tabel, 5 gambar, 8 lampiran

**ABSTRAK**

Mutu Pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas atau sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011.

Jenis penelitian adalah penelitian observasional dengan pendekatan analitik dan menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2011. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi pada 81 responden di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi (univariat) dan hubungan (bivariat).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 82,7% responden menyatakan tingkat kehandalan petugas tidak baik, 80,2% responden menyatakan daya tanggap petugas tidak baik, 80,2% responden menyatakan jaminan petugas tidak baik, 79% responden menyatakan empati petugas tidak baik, 85,2% responden menyatakan bukti fisik tidak baik. Berdasarkan analisis bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas.

Dapat disimpulkan bahwa semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien. Untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan bersedia menanggapi berbagai keluhan sesuai dengan kebutuhan pasien

Daftar Pustaka : 23 (2000 – 2010)

Kata kunci : Mutu, tingkat kepuasan, Jamkesmas

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya.<sup>1</sup> Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.<sup>2</sup> Undang-Undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaharuan dari Undang-Undang kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.<sup>3</sup>

Hal ini terlihat dengan adanya pesan agar tenaga kesehatan melakukan fungsinya secara profesional sesuai dengan standar dan pedoman. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat yang tidak mampu.<sup>2</sup>

Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak ada kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan yang mahal. Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, sejak tahun 2005 telah diupayakan untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan

Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan melalui penugasan kepada PT Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 124/Menkes /SK/XI/2004, tentang penugasan PT Askes (Persero) dalam pengelolaan program pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin.<sup>4</sup>

Perubahan mekanisme yang mendasar dari JPKM adalah adanya pemisahan peran pembayar dengan verifikator melalui penyaluran dana langsung ke Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) dari Kas Negara melalui tarif paket Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit, serta penempatan pelaksana verifikasi di setiap Rumah Sakit, pembentukan Tim Pengelola dan Tim Koordinasi ditingkat Pusat, Propinsi, dan Kabupaten/Kota, dalam hal ini dilakukan terhadap penugasan PT Askes (Persero) dalam manajemen kepesertaan. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penjaminan terhadap masyarakat miskin yang meliputi sangat miskin, miskin dan mendekati miskin, program ini berganti nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut JAMKESMAS dengan tidak ada perubahan jumlah sasaran.<sup>4</sup>

Pelaksanaan JAMKESMAS 2010 merupakan kelanjutan pelaksanaan tahun 2009 dengan perbaikan dan peningkatan yang mencakup aspek kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan dan organisasi manajemen. Sasaran kepesertaan JAMKESMAS 2010 tetap mencakup 76,4 juta jiwa dengan perluasan cakupan sasaran kepesertaan yaitu masyarakat miskin penghuni panti-panti sosial, masyarakat miskin korban bencana pasca tanggap darurat serta masyarakat miskin penghuni Rumah Tahanan Negara (Rutan) dan masyarakat miskin Penghuni Lembaga Pemasyarakatan (Lapas).<sup>2</sup>

Melalui JAMKESMAS diharapkan dapat memberikan kontribusi meningkatkan umur harapan hidup bangsa Indonesia, menurunkan angka kematian ibu melahirkan, menurunkan angka kematian bayi dan balita serta penurunan angka kelahiran, disamping itu dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan peserta pada umumnya. Program jaminan kesehatan ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta.<sup>2</sup>

Peserta JAMKESMAS sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit membutuhkan pelayanan kesehatan yang prima untuk proses penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan bagi seluruh masyarakat yang seringkali menghadapi masalah menyangkut ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan.<sup>1</sup>

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut Azwar (1994), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.<sup>5</sup>

Hasil Penelitian Sri Febrianti tahun (2005). Tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah sakit Umum daerah Muara Labuh, menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan<sup>6</sup>. Hal ini sama dengan hasil penelitian Salmawati (2006),

tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien askes sosial dan askeskin di instalasi rawat inap RSUD sawah luntoh tahun 2006 adanya hubungan pasien terhadap pelayanan kesehatan.<sup>7</sup>

Menurut Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berrinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit.<sup>8</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Rasidin disebut RSUD Kota Padang merupakan salah satu rumah sakit umum kelas C yang merupakan instansi Pemerintah Kota Padang dan terletak di wilayah kerja Puskesmas Belimbing Kecamatan Kuranji. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini, meliputi: pelayanan rawat jalan, pelayanan instalasi gawat darurat (UGD), pelayanan penunjang medik, pelayanan rawat inap dan instalasi OK. Dengan didukung oleh tenaga kesehatan sebanyak : 85 orang dan tenaga non medis sebanyak 74 orang.<sup>9</sup>

Berdasarkan survey awal dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti di RSUD dr. Rasidin Kota Padang tanggal 10 Januari 2011 kepada 10 responden yang berkunjung merupakan pasien Jamkesmas, diantara mereka hanya 30 % orang menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas dan 70 %

orang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasaan ini disebabkan karena waktu penjelasan yang diberikan oleh dokter saat pemeriksaan kurang dimengerti, perhatian petugas terhadap keluhan pasien kurang, petugas yang kurang ramah dan kamar mandi yang kurang bersih. Selain itu, saat pemberian resep obat petugas kurang memberikan penjelasan.

Berdasarkan laporan Tahunan RSUD Kota Padang tahun 2008-2010 didapatkan jumlah kunjungan pasien Jamkesmas di instalasi rawat inap Interne, Kebidanan dan Bedah.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1 : Jumlah Kunjungan Pasien Jamkesmas di Instansi Rawat Inap Interne, kebidanan dan Bedah Tahun 2008-2010**

Tahun	Jumlah Orang
2008	995 orang
2009	1061 orang
2010	1288 orang

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terdapat peningkatan jumlah kunjungan pasien Jamkesmas dari tahun ketahun, dari 2008 terdapat 995 orang, 2009 1061 orang dan 2010 terdapat 1288 orang.

**Tabel 1.2 : BOR RSUD Kota Padang Tahun 2008-2010**

Tahun	BOR	Jumlah Tempat Tidur
2008	96,7 %	30 TT
2009	94 %	30 TT
2010	51,78 %	66 TT

Berdasarkan tabel 1.2 terdapat penurunan jumlah BOR dari tahun ketahun dari tahun 2008 BOR 96,7 %, 2009 94 % dan 2010 mengalami penurunan yang sangat drastic yaitu 51,78 %.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di instansi rawat inap RSUD dr.Rasidin kota Padang tahun 2011”.

## **1.2. Rumusan masalah**

Dari uraian pada latar belakang di atas maka menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut : “Apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di instansi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011 ?” .

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Diketahui Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di instansi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuahuinya frekuensi distribusi persepsi pasien terhadap kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsinsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*), kepuasan, dan mutu pelayanan di instansi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011.
- b. Diketuahuinya hubungan kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsinsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) petugas dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di instansi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011.
- c. Diketuahuinya hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di instansi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2011.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

#### **1.4.1. Teoritis**

- a. Bagi mahasiswa sebagai pengalaman dari proses belajar mengajar dan aplikasi ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.
- b. Bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas sebagai tambahan referensi dan kepustakaan

khususnya tentang dimensi mutu pelayanan kesehatan di sarana kesehatan.

#### **1.4.2. Praktis**

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Rasidin Kota Padang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat mencapai kepuasan pasien khususnya pasien Jamkesmas.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Analisis Situasi**

##### **4.1.1 Sejarah RSUD dr. Rasidin Kota Padang**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Kota Padang merupakan salah satu rumah sakit umum kelas C yang diresmikan pada 26 November 2009. RSUD dr. Rasidin merupakan instansi Pemerintah Kota Padang dan terletak di wilayah kerja Puskesmas Belimbing Kecamatan Kuranji, ditujukan bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah<sup>(3)</sup>.

##### **4.1.2 Keadaan Geografis RSUD dr. Rasidin Kota Padang**

RSUD dr. Rasidin Kota Padang adalah rumah sakit umum milik pemerintah Kota Padang yang terletak dalam wilayah kerja Puskesmas Belimbing, Kecamatan Kuranji. RSUD dr. Rasidin Kota Padang terletak di wilayah kelurahan Sungai Sapih Kecamatan Kuranji. Luas Kecamatan Kuranji adalah 57,41 km<sup>2</sup> dengan 9 kelurahan, yang berada antara 00,58',4" Lintang Selatan 1000, 21',11" Bujur Timur dengan temperatur antara 25,30C-27,40C dan curah hujan 414 mm/tahun. Topografi daerah sangat bervariasi antara dataran, lembah dan berbukit-bukit, dengan ketinggian antara 350 meter-430 meter diatas permukaan laut. Kecamatan Kuranji berbatasan langsung dengan beberapa kecamatan yaitu:<sup>(22)</sup>

- 1) Sebelah utara dengan kecamatan koto tengah.
- 2) Sebelah selatan dengan kecamatan padang timur dan kecamatan padang utara.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Analisis Univariat**

##### **5.1.1. Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan Tabel 4.5 yang menggambarkan hasil penelitian dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) di RSUD dr. Rasidin Kota Padang diperoleh bahwa sebagian besar responden (70,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas RSUD dr. Rasidin Kota Padang. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri (2009) tentang kepuasan pasien rawat inap bangsal bedah di RSUP. DR. M. Djamil Padang, lebih dari separuh responden tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.<sup>24</sup>

Kepuasan adalah tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pelanggan.<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pasien merasa mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Rasidin Kota Padang masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien Jamkesmas, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima. Belum puasnya pasien terhadap pelayanan RSUD dr. Rasidin, akan dapat menurunkan daya tarik bagi pasien untuk

sehingga seolah-olah mubazir. Oleh karena itu, aspek layanan kesehatan pada kuadran ini tidak/belum perlu ditingkatkan kinerja pelayanannya.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap dr.Rasidin Kota Padang tahun 2011 beberapa hal yang dapat disimpulkan antara lain :

1. Sebagian besar pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien Jamkesmas.
2. Lebih dari separuh pasien menyatakan kehandalan petugas berada pada kategori tidak baik.
3. Lebih dari separuh pasien menyatakan daya tanggap petugas berada pada kategori tidak baik.
4. Lebih dari separuh pasien menyatakan jaminan petugas berada pada kategori tidak baik.
5. Lebih dari separuh pasien menyatakan empati petugas berada pada kategori tidak baik.
6. Lebih dari separuh pasien menyatakan bukti fisik petugas berada pada kategori tidak baik.
7. Lebih dari separuh pasien menyatakan mutu pelayanan petugas berada pada kategori tidak baik.
8. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan petugas dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Inap dr.Rasidin Kota Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: 1995
2. Depkes RI. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : 2008
3. Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Depkes RI : 2009
4. Ardina, Gita. *Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit*. Universitas Lampung Press 2009.
5. Depkes RI. *Pedoman Pemantauan Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Depkes RI. Jakarta : 2002
6. Febriyanti, Sri. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan RSUD Muara Labuh tahun 2005*. Skripsi. PSIKM Universitas Andalas Padang Tahun 2005
7. Salmawati. *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien Askes Sosial dan Askeskin di Instalasi Rawat Inap RSUD Sawah Lunto Tahun 2006*. Skripsi Alifah Padang tahun 2006.
8. Undang-Undang No.44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Sinar Grafika. Jakarta : 2010
9. RSUD dr. Rasidin. *Laporan Tahunan RSUD tahun 2008, 2009 dan 2010*
10. Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi. Yogyakarta : 2000.
11. Tjiptono, F dan Chandra G. *service quality satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta : 2004.
12. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Bangsa Pasar*. Rinka Cipta. 2001
13. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2004. *Akuntabilitas dan Good Governance*. AKIP
14. Arida. *Revitalisasi Puskesmas Melalui Pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000 dalam [www.dinkesDIY.go.id](http://www.dinkesDIY.go.id)*. 07 Oktober 2006
15. Depkes RI. *Pedoman Pelaksanaan JAMKESMAS*. Depkes RI. Jakarta : 2008