

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMKESMAS  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
KARANGANYAR**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar S1 Kesehatan Masyarakat

**Disusun Oleh:**

**ARUMSARI PRASETYA MUTIARA**

**J 410 060 020**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi di bidang kesehatan telah menetapkan Visi Pembangunan Kesehatan yang dinyatakan dalam "Indonesia Sehat 2010". Visi yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan tersebut adalah masyarakat, bangsa dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan sehat dan berperilaku hidup sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Setyowati dan Lubis, 2003).

Perilaku masyarakat "Indonesia Sehat 2010" yang diharapkan adalah yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah risiko terjadinya penyakit serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat. Selanjutnya kemampuan masyarakat yang diharapkan pada masa mendatang adalah yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa adanya hambatan, baik yang bersifat ekonomi maupun non ekonomi (Rachmat, 2004).

Tujuan pokok program upaya kesehatan adalah meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan yang berhasilguna dan berdayaguna serta terjangkau oleh segenap anggota masyarakat. Sasaran program yaitu tersedianya pelayanan kesehatan dasar dan rujukan baik oleh pemerintah maupun swasta yang didukung oleh peran serta masyarakat dan

sistem pembiayaan pra upaya. Secara khusus perhatian diarahkan kepada pemerataan pelayanan kesehatan bagi penduduk miskin dan kelompok risiko tinggi (Setyowati dan Lubis, 2003).

Tahun 2008 Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan program jaminan kesehatan untuk masyarakat miskin atau Jamkesmas sebagai wujud pemenuhan hak rakyat atas kesehatan sesuai dengan UU No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pelaksanaan kebijakan Jamkesmas tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 125/Menkes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) (Depkes RI, 2008).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat inap yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2004).

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Muninjaya, 2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih (2008) tentang perbandingan tingkat kepuasan pasien keluarga miskin (Gakin) peserta program Askeskin dan program dokter keluarga terhadap pelayanan rawat jalan tingkat pertama di dua kabupaten di Sumatera Selatan menunjukkan hasil ada perbedaan bermakna tingkat rata-rata kepuasan pasien program Askeskin dengan program dokter keluarga.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Prasetiani (2009) tentang analisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Roemani Semarang juga menunjukkan ketidakpuasan pasien rawat inap pada dimensi *tangible* sebesar 11,11% , pada dimensi *reliability* sebesar 20%, pada dimensi *responsiveness* sebesar 25%, pada dimensi *assurance* sebesar 28,57%, dan pada dimensi *emphaty* sebanyak 16,67 % responden juga memberikan tanggapan belum puas. Meskipun persentase pasien yang merasa tidak puas

terhadap layanan kesehatan hanya sebagian kecil, tetapi rumah sakit masih perlu meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien tercapai 100%.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar adalah salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Karanganyar yang menerima pasien rawat inap menggunakan kartu Jamkesmas. Menurut data rekam medik (2010), pada tiga tahun terakhir jumlah pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 3455 pasien, dengan perincian pada tahun 2007 sejumlah 1282 pasien, tahun 2008 sejumlah 991 pasien, dan pada tahun 2009 meningkat menjadi 1182 pasien. Untuk tiga besar penyakit yang banyak diderita oleh pasien rawat inap peserta Jamkesmas dalam tiga bulan terakhir adalah febris (73 pasien), gastritis (32 pasien), dan hipertensi (23 pasien).

Selama ini pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar belum pernah mengadakan evaluasi kepuasan pasien yang mengkhususkan pada pasien rawat inap peserta Jamkesmas. Yang pernah dilakukan adalah evaluasi kepuasan pasien non Jamkesmas meliputi pelayanan administrasi, pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD), poliklinik rawat jalan, perawatan inap, dan pelayanan penunjang.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan dengan teknik wawancara terhadap enam orang pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, empat dari enam pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang terkait dengan kebersihan ruang perawatan, kelengkapan alat pemeriksaan, kemampuan perawat memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan pengobatan, kecepatan penanganan

pada saat pasien membutuhkan pertolongan, ketanggapan petugas kesehatan, sikap penyaji makanan, keramahan dokter dan perawat, obat yang diberikan, dan tidak ada perhatian khusus pada setiap keluhan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa ada lima variabel yang sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, yaitu variabel keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan dua orang pasien menyatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan dalam mendukung visi rumah sakit untuk menjadi rumah sakit pilihan utama dan kebanggaan masyarakat serta misi rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, memberikan pelayanan rujukan yang memuaskan bagi masyarakat, dan memberikan rasa aman dan nyaman di lingkungan rumah sakit maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

“Adakah pengaruh antara keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh keberwujudan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- d. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- e. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

f. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai tambahan informasi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas dan sebagai masukan untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

##### **2. Bagi Pasien Jamkesmas**

Dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien peserta Jamkesmas akan memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

##### **3. Bagi Akademik**

Dapat memberi masukan kepada peneliti berikutnya mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas pada khususnya.



## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah pengaruh antara keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar pada tahun 2010.