

**PERBEDAAN KEPUASAN DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN JAMKESMAS DAN
NON JAMKESMAS DI BANGSAL MINA KELAS III
RS. PKU. MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

IMAN SANYOTO

J 210070093

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PERSETUJUAN

**PERBEDAAN KEPUASAN DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN JAMKESMAS DAN
NON JAMKESMAS DI BANGSAL MINA KELAS III
RS. PKU. MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

Diajukan oleh:

**IMAN SANYOTO
J 210070093**

Pembimbing I

Pembimbing II

Bd. Sulastri, S.Kp, M.Kes
NIK: 595

H.M. Abi Muhlisin, SKM, M.Kep
NIK: 629

Tanggal: 1 November 2011

Tanggal: 5 November 2011

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perbedaan Kepuasan dan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar

Nama Mahasiswa : Iman Sanyoto

Nomor Induk Mahasiswa : J 210 070 093

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
pada tanggal 12 November 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 12 November 2011

Penguji 1	Bd. Sulastri, S.Kp, M.Kes	()
Penguji 2	H.M. Abi Muhlisin, SKM, M.Kep	()
Penguji 3	Arum Pratiwi, S.Kp, M.Kep	()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arif Widodo, A.Kep., M.Kes

NIK: 630

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diakui dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Surakarta, 2011

Iman Sanyoto

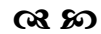
PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta dan do'a
karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk:

**🌀 Istriku tercinta,
🌀 Anakku tersayang,**

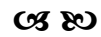
yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan
kesabaran yang tiada ternilai maknanya
terima kasih ...

MOTTO



“Harta sama sekali tidak akan memberi manfaat, jika ilmu tidak ada.
Ilmu itu menjaga kamu dan kamu menjaga harta.
Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta itu terhukum.
Harta itu berkurang apabila digunakan
dan ilmu itu bertambah bila digunakan”

(Ali bin Abi Tholib)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, memberi kekuatan serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, banyak sekali dukungan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. Bambang Setiaji, M.Si, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Arif Widodo, A.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Winarsih N.A., S.Kep., Ns, ETN., M.Kep., selaku Ketua Program Studi D-3 dan S-1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Sulastri, S.Kp., M.Kes., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. H.M. Abi Mukhlisin, SKM, M.Kep., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Arum Pratiwi, S.Kp., M.Kep., selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Direktur RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar yang telah berkenan memberikan ijin dan kemudahan dalam dalam menyelesaikan skripsi.
8. Pasien rawat inap Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar yang telah bersedia menjadi responden dan membantu kelancaran penelitian.
9. Teman-teman S1 Keperawatan, terima kasih atas kebersamaan yang tak mungkin terlupakan, terima kasih atas masukan dan diskusi-diskusinya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis tetap menaruh harapan besar bahwa skripsi ini akan bermanfaat. *Amien*.

Surakarta, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	8
2. Kepuasan Pasien	22
3. Pelayanan Jamkesmas	29
B. Kerangka Teori	34
C. Kerangka Konsep.....	35
D. Hipotesis	35

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Definisi Operasional.....	39
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	39
G. Validitas dan Reliabilitas.....	41
H. Metode Analisa Data.....	42
I. Etika Penelitian	43
J. Jalannya Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Responden.....	48
B. Analisis Univariat.....	51
C. Analisis Bivariat.....	54

D. Pembahasan	57
E. Keterbatasan Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Definisi Operasional.....	39
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	52
4.6. Distribusi Frekuensi Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	53
4.7. Hasil Uji Normalitas Instrumen Penelitian.....	55
4.8. Ringkasan Hasil Uji <i>Paired-samples t-test</i> Kepuasan	55
4.9. Ringkasan Hasil Uji <i>Paired-samples t-test</i> Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
4.10. Hasil Analisis Varians 1-Jalur (<i>Oneway ANOVA</i>)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Teori	34
2.2. Kerangka Konsep.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

A. Kuesioner	68
B. Hasil Perhitungan Uji Validitas & Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	74
C. Hasil Perhitungan Uji Validitas & Reliabilitas Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	86
D. Data Penelitian	99
E. Hasil Distribusi Frekuensi Data.....	102
F. Hasil Uji Normalitas	104
G. Hasil Uji t (<i>t-test</i>) dan <i>Oneway</i> ANAVA	106
H. Surat Ijin dan Keterangan Penelitian.....	110

**PERBEDAAN KEPUASAN DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN JAMKESMAS DAN
NON JAMKESMAS DI BANGSAL MINA KELAS III
RS. PKU. MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

Iman Sanyoto

Abstrak

Program Jamkesmas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat miskin terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas maupun rumah sakit rujukan pada prakteknya masih saja terdapat penyimpangan pada penerapannya di level masyarakat bawah. Salah satunya masih sering terjadi perbedaan pelayanan antara pengguna Jamkesmas dan non Jamkesmas. Penelitian ini bertujuan mengetahui perbedaan kepuasan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan rawat inap antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas di RS. PKU. Muhammadiyah Karanganyar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non eksperimen dengan desain deskriptif korelasional. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 60 responden terdiri dari 30 pasien Jamkesmas dan 30 non Jamkesmas. Teknik analisis data menggunakan *Oneway Anova*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai $F = 4,408$ dengan $Sign. = 0,040$ ($Sign. < 0,01$) yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas, dengan mean pasien Jamkesmas 93,67 dan pasien non Jamkesmas 97,70. Hasil analisis juga menunjukkan nilai $F = 1,327$ dengan $Sign. = 0,254$ ($Sign. > 0,01$) yang berarti tidak ada perbedaan kualitas pelayanan antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas. Kesimpulan yang diperoleh yaitu ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar, dimana tingkat kepuasan pasien Jamkesmas lebih rendah dibandingkan non Jamkesmas; tidak ada perbedaan kualitas pelayanan antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Kata Kunci: Kepuasan, Persepsi, Jamkesmas

Pembimbing I

Pembimbing II

Bd. Sulastri, S.Kp, M.Kes
NIK: 595

H.M. Abi Muhlisin, SKM, M.Kep
NIK: 629

Surakarta, 2011
Mengetahui
Kaprosdi Keperawatan

Winarsih Nur Ambarwati, S.Kep.Ns., M.Kep., ETN
NIK: 1001012

**DIFFERENCES OF SATISFACTION AND PERCEPTION OF QUALITY
SERVICES BETWEEN JAMKESMAS AND NON JAMKESMAS
PATIENTS ON THE WARD MINA CLASS III IN PKU.
MUHAMMADIYAH KARANGANYAR HOSPITAL**

Iman Sanyoto

Abstract

Jamkesmas program to improve the satisfaction of the poor to quality health services at health centers and referral hospitals in practice there are still irregularities in its implementation at the grassroots level. One of them is still common distinction between Jamkesmas service users and non Jamkesmas. This study aims to determine differences in satisfaction and perceptions of the quality of inpatient care among Jamkesmas and non Jamkesmas patients in RS. PKU. Muhammadiyah Karanganyar. This study is a non-experimental quantitative study with descriptive correlational design. Subjects in this study were inpatients in Ward Mina Class III PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital of 60 respondents consisted of 30 Jamkesmas patients and 30 non Jamkesmas patients. The used analysis data technique is Oneway ANOVA. Based on analytical results obtained F value = 4.408; Sign. = 0.040 (Sign. <0.01) which means there are differences in levels of satisfaction among Jamkesmas and non Jamkesmas patients, with mean 93.67 of Jamkesmas patients and 97.70 for non Jamkesmas patients. Oneway ANOVA also shows the F value = 1.327; Sign. = 0.254 (Sign.> 0.01) which means there is no difference in service quality among Jamkesmas and non Jamkesmas patients. Conclusions obtained by the existing differences in levels of satisfaction among Jamkesmas with non Jamkesmas patients in PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital, where the level of Jamkesmas patient satisfaction lower than non Jamkesmas, no difference in service quality among Jamkesmas with non Jamkesmas patients in PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital.

Keywords: Satisfaction, Perception, Jamkesmas

Pembimbing I

Pembimbing II

Bd. Sulastris, S.Kp, M.Kes
NIK: 595

H.M. Abi Muhlisin, SKM, M.Kep
NIK: 629

Surakarta, 2011
Mengetahui
Kaprosdi Keperawatan

Winarsih Nur Ambarwati, S.Kep.Ns., M.Kep., ETN
NIK: 1001012