

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GRATIS ENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
PUSKESMAS TENGIN BARU KECAMATAN SEPAKU
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROPINSI
KALIMANTAN TIMUR**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh :

Wati
060201053

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH
YOGYAKARTA
2010**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
PUSKESMAS TENGIN BARU KECAMATAN SEPAKU
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROPINSI
KALIMANTAN TIMUR**

Wati¹, Syaifudin²

ABSTRACT

Health indicators would be better if more paying attention toly is health service of related to poorness. Pass Healthcare Guarantee of This poor Public expected able to reduce mother mortality to bear, reduces baby mortality and baby and degradation of birth rate is side able to serve of health cases of poor public generally. Result of research indicates that statistical test result shows value t 0,667 with signifikansi (p) 0,000 causing gives conclusion that there is strong relationship and signifikan between quality of quality of free health service with level of satisfaction of patient in space takes care of lodging Puskesmas Tengin Baru of District Penajam Paser Utara Sub-Province of Province Kalimantan East the year 2010

Keyword : quality of service, satisfaction of patient, free health service of

Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya termasuk masyarakat miskin. Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Dalam rangka memenuhi hak masyarakat miskin sebagaimana diamanatkan konsitusi dan undang-undang, Departemen Kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah juga berdasarkan kajian bahwa indikator-indikator kesehatan akan lebih baik apabila lebih memperhatikan pelayanan kesehatan yang terkait

dengan kemiskinan. Melalui Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin ini diharapkan dapat menurunkan angka kematian ibu melahirkan, menurunkan angka kematian bayi dan balita serta penurunan angka kelahiran disamping dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan masyarakat miskin umumnya (Depkes RI, 2008).

Seiring dengan perkembangan zaman pemerintah terus berusaha meningkatkan pelayanan kesehatan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik tidak hanya di daerah perkotaan saja tetapi juga di desa, pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dirasakan atau di dapatkan oleh masyarakat umum tidak hanya orang kaya saja akan tetapi masyarakat miskin.

¹Mahasiswa STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

²Dosen STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Kebijakan subsidi tarif pelayanan kesehatan pemerintah, juga merupakan program melayani kesehatan penduduk miskin. Tarif Rp.500 – Rp.1000 untuk rawat jalan puskesmas dan Rp.2000 – Rp.5000 untuk rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum (RSU), membantu penduduk yang kemampuannya terbatas. Sejak 1998 muncul kebijakan lebih sistematis dan berskala nasional untuk melayani kebutuhan kesehatan penduduk miskin, yaitu Program Jaringan Pengamanan Sosial Bidang Kesehatan (JPS - BK).

Pemerintah Kabinet Indonesia Bersatu telah berupaya 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 1241/Menkes/SK/XI/2004, tentang penugasan PT Askes (Persero) dalam pengelolaan program pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin (Depkes, 2008).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan di definisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pemenuhan kebutuhan untuk penggunaan ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan.

Puskesmas harus mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas, sebagai akibat positif dari pengembangan desa siaga. Selain itu juga harus mampu membina berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh desa siaga melalui pos kesehatan desa. Sedangkan Rumah Sakit (RS) harus siap menerima rujukan pelayanan kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang bermutu. Monitoring di berbagai jenjang harus ditingkatkan termasuk masalah kesehatan bencana alam.

Hasil survei dan study pendahuluan yang dilakukan peneliti pada awal bulan Maret 2010 di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan staf P2M puskesmas, terjadi peningkatan kunjungan pada pertengahan tahun 2008 sampai akhir tahun 2009 pasien meningkat sekitar 40 pasien perhari, sementara pada tahun sebelumnya hanya 6 sampai 12 orang perhari. Peningkatan ini terjadi sejak dicanangkannya program Pelayanan Kesehatan Gratis yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Penajam Paser Utara pada pertengahan tahun 2008. Program ini diadakan karena program pelayanan kesehatan gratis pusat belum menyentuh semua kalangan masyarakat. Program Pelayanan Kesehatan Gratis yang dilaksanakan di Kabupaten Penajam Paser Sendiri menyentuh semua kalangan masyarakat, antara yang miskin dan yang kaya tidak ada perbedaan, semua berhak mendapatkan pelayanan kesehatan gratis asal

mempunyai Kartu Tanda Penduduk Penajam Paser Utara.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, perlu dilakukan reorientasi tujuan dari organisasi pelayanan kesehatan dan reposisi hubungan pasien-dokter dan atau profesi pelayanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien dan atau masyarakat yang dilayani secara simultan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

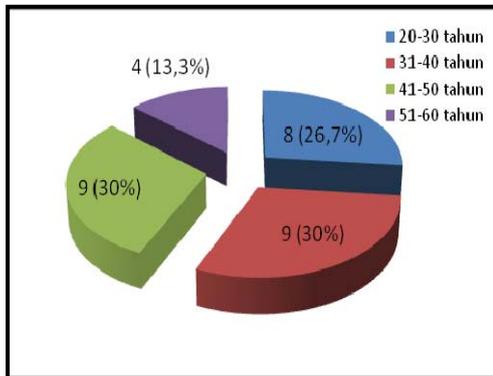
Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit berhubungan dengan dokter, perawat, atau petugas lain di rumah sakit, aspek hubungan antar manusia, kebersihan, kenyamanan/kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan atau biaya pengobatan. Kekecewaan pasien terhadap pelayanan kesehatan biasanya diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, surat kaleng, surat terbuka dalam media masa, pengaduan kepada ikatan profesi hingga ke pengadilan. Dikatakan juga bahwa berdasarkan pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau karyawan. Karyawan (dokter, perawat), keterlambatan pelayanan dokter atau perawat, dokter dan

perawat kurang informatif dan komunikatif, proses penerimaan atau pendaftaran pasien yang lama, kebersihan dan ketertiban lingkungan, sikap perilaku, tutur kata, keramahan petugas, kesediaan membantu, kemudahan pasien mendapatkan informasi dan komunikasi merupakan ukuran kepuasan yang tinggi bagi pasien (Jacobalis, 1989 cit Suhartati, 2005). Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya hubungan mutu pelayanan kesehatan gratis dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010.

METODE

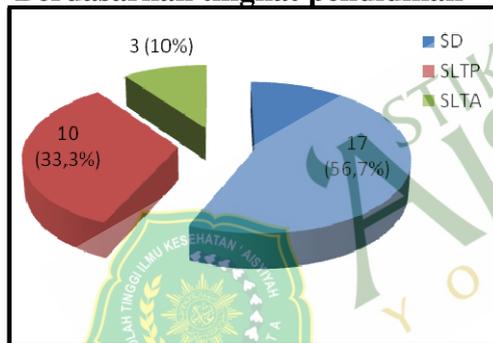
Penelitian ini merupakan penelitian survey yang dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan waktu *cross-sectional* dan merupakan penelitian korelasi (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang terdaftar memiliki Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara Propinsi Kalimantan Timur. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *quota sampling* didapatkan 30 orang. Alat ukur/instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar pertanyaan berupa kuesioner tentang mutu pelayanan kesehatan gratis dan tingkat kepuasan pasien. Analisis hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan uji statistik non parametrik koefisien korelasi kendall tau (τ).

HASIL PENELITIAN
Karakteristik responden
Berdasarkan umur



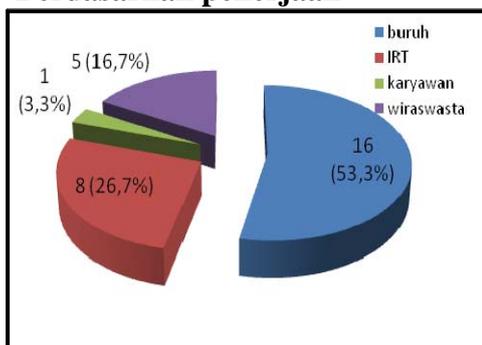
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan

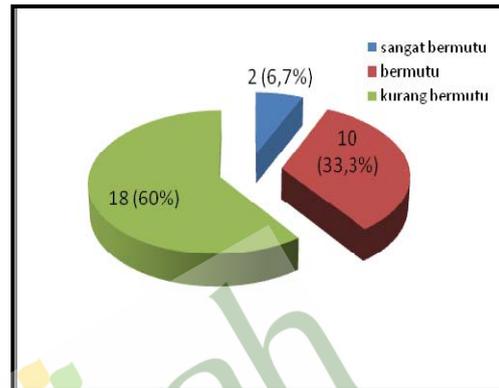
Berdasarkan pekerjaan



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

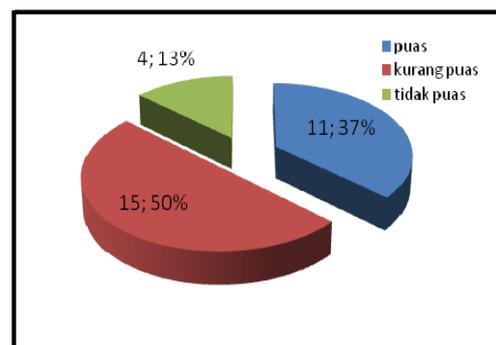
Hasil penelitian

Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara



Gambar 7. Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara



Gambar 8. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan gratis berdasarkan dimensi kepuasan.

Tabel 4.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010 Berdasarkan Dimensi Kepuasan

No.	kepuasan Dimensi	Sangat puas		Puas		Kurang puas		Tidak puas		Total		τ	p
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	<i>Tangibel</i>	0	0	13	43,3	16	53,3	1	3,3	30	100	0,824	0,000
2.	<i>Reliability</i>	0	0	12	40	14	46,7	4	13,3	30	100	0,665	0,000
3.	<i>Responsiveness</i>	2	6,7	8	26,7	16	53,3	4	13,3	30	100	0,856	0,000
4.	<i>Assurance</i>	1	3,3	8	26,7	19	63,3	2	6,7	30	100	0,716	0,000
5.	<i>Empaty</i>	0	0	8	26,7	17	56,7	5	16,7	30	100	0,559	0,001

Sumber : data primer 2010

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010

Tabel 5.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010

No.	Mutu Pelayanan Tk. Kepuasan	Sangat bermutu		Cukup		Kurang		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Puas	2	6,7	8	26,7	1	3,3	11	36,7
2.	Kurang	0	0	2	6,7	13	43,3	15	50
3.	Tidak	0	0	0	0	4	13,3	4	13,3
Jumlah		2	6,7	10	33,3	18	60	30	100

Sumber : data primer 2010

Hasil uji statistik menunjukkan nilai τ sebesar 0,741 dengan signifikansi (p) 0,000 sehingga memberikan kesimpulan bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

tahun 2010. Semakin bermutu pelayanan kesehatan gratis yang diberikan puskesmas Tengin Baru maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin tinggi.

Pembahasan

Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan gambar 7. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara termasuk kurang bermutu yaitu 19 orang (63,3%) sedangkan responden yang paling sedikit menganggap pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara termasuk sangat bermutu yaitu 2 orang (6,7%).

Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pasien di satu pihak dan pihak lain, cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang sudah ditetapkan. Selain itu mutu pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pasien serta berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gratis untuk pasien rawat

inap tergolong kurang bermutu. Responden yang menilai pelayanan kesehatan gratis yang diberikan puskesmas kurang bermutu dapat disebabkan karena sikap petugas kesehatan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sikap petugas yang kurang kooperatif dapat dijadikan alasan penilaian mutu pelayanan yang kurang. Menurut Wijono (2000), bagi seorang pasien mutu yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramah-tamahan dan tarif pelayanan yang murah. Sebaliknya pasien akan menganggap pelayanan kesehatan adalah jelek apabila menurut dirinya sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, petugas kesehatannya tidak ramah meskipun dia profesional.

Penelitian ini menunjukkan responden yang paling sedikit menganggap pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara termasuk sangat bermutu yaitu 2 orang (6,7%). Responden yang menilai pelayanan kesehatan gratis termasuk sangat bermutu dapat disebabkan karena menganggap pelayanan kesehatan gratis dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik kaya maupun miskin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai buruh sebagaimana diperlihatkan gambar 6. Responden yang bekerja sebagai

buruh dengan penghasilan terbatas, tentunya membutuhkan pelayanan kesehatan gratis. Bagaimanapun proses pelayanannya, sudah dianggap bermutu jika dapat terjangkau oleh mereka. Akses pelayanan kesehatan gratis yang memberikan kesempatan kepada responden, mendorong responden untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan gratis tersebut. Dengan adanya keterjangkauan layanan kesehatan gratis tersebut, setiap permasalahan kesehatan yang mereka alami dapat ditangani oleh tenaga kesehatan. Menurut Pohan (2007), salah satu dimensi mutu adalah keterjangkauan. Dimensi keterjangkauan atau akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu 15 orang (50%) sedangkan responden yang paling sedikit merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas yaitu 4 orang (13%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden

merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Perasaan kurang puas yang dimiliki responden disebabkan karena pelayanan yang diberikan dinilai lamban dalam memberikan akses kesehatan sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan. Muninjaya (2004) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan diantaranya adalah keandalan dan ketrampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan serta kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang paling sedikit merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas yaitu 4 orang (13%). Responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas dapat disebabkan karena sikap petugas kesehatan yang kurang baik. Sikap tersebut dapat disebabkan karena petugas kurang memperhatikan kebutuhan responden selama menjadi rawat inap sehingga responden merasa diabaikan dan tidak dihargai oleh petugas. Menurut Muninjaya (2004), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sikap kepedulian petugas kesehatan (*empati*) terhadap pasien. Sikap petugas kesehatan yang kurang

baik dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas.

Menurut Kottler (1995), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah faktor dari perbedaan antara yang dirasakan dengan diharapkan. Pelanggan dapat mengalami satu dari tingkat kepuasan umum. Jika yang dialami/dirasakan pelanggan dibawah harapannya, maka pelanggan kecewa. Pelanggan akan puas jika yang dirasakan sesuai yang diharapkan dan pelanggan akan sangat puas, senang/gembira jika yang dirasakan melebihi harapannya.

Tabel 4. memperlihatkan bahwa dimensi kepuasan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan responden adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden lebih membutuhkan perhatian atau tanggapan dari petugas pelayanan kesehatan. Responden yang merasa kurang puas dengan tanggapan petugas kesehatan terhadap dirinya selama menjalani perawatan rawat inap dapat menimbulkan perasaan diabaikan pada diri responden. Perhatian petugas kesehatan yang kurang terhadap responden dapat ditunjukkan dengan kurangnya kontrol terhadap pasien atau jarang melakukan pemeriksaan kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebagaimana diperlihatkan gambar 5. Pendidikan responden dapat mempengaruhi tingkat kepuasan responden selama menjalani rawat inap. Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pemahaman responden tentang arti kepuasan pelayanan kesehatan. Responden yang kurang memahami tugas petugas kesehatan, menilai bahwa petugas harus selalu berada di samping responden. Kehadiran petugas kesehatan di samping responden selama menjalani rawat inap sedikit banyak memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Selain itu kehadiran petugas kesehatan di samping responden dapat memantau perkembangan kesehatan responden.. Harijono dan Kusumapraja (2003), menyatakan bahwa kebutuhan dan harapan perorangan dari setiap klien tidaklah sama. Tiap orang memiliki kebutuhan dan harapannya sendiri-sendiri. Kepuasan klien juga dipengaruhi oleh karakteristik klien itu sendiri, salah satunya adalah pendidikan.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menganggap pelayanan

kesehatan gratis di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara kurang bermutu dan merasa kurang puas dengan pelayanan rawat inap yaitu 13 orang (43,3%) sedangkan responden yang paling sedikit menganggap pelayanannya kurang bermutu dan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan menganggap pelayanannya cukup bermutu dan merasa kurang puas yaitu masing-masing 2 orang (6,7%). Hasil uji statistik memberikan kesimpulan bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010. Semakin bermutu pelayanan kesehatan gratis yang diberikan puskesmas Tengin Baru maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap tergantung dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan. Petugas kesehatan yang memberikan pelayanan tidak bermutu akan menyebabkan ketidakpuasan responden. Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin tinggi.

Menurut Wijono (2000), bagi seorang pasien mutu yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau

berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramah-tamahan dan tarif pelayanan yang murah. Sebaliknya pasien akan menganggap pelayanan kesehatan adalah jelek apabila menurut dirinya sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, petugas kesehatannya tidak ramah meskipun dia profesional. Jadi mutu pelayanan menurut pasien berkaitan dengan kepuasan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhartati (2005) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Subyek penelitian adalah pasien rawat inap. Hasil penelitiannya menunjukkan ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta. Mutu pelayanan keperawatan relatif bermutu dengan kriteria bermutu baik 26%, kurang bermutu 35% dan tidak bermutu 36%. Kepuasan responden meliputi sangat puas 20%, puas 48%, kurang puas 30% dan tidak puas 2%.

Kesimpulan

Ada hubungan yang kuat dan signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2010. Semakin bermutu

pelayanan kesehatan gratis yang diberikan puskesmas Tengin Baru maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin tinggi.

Saran

Saran diberikan kepada : 1) Pihak puskesmas dapat menindaklanjuti keluhan pasien yang menyatakan ketidakpuasan mereka atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Langkah-langkah yang dapat diambil adalah dengan melakukan evaluasi pelayanan kesehatan dan meningkatkan pelayanan dengan menambah jumlah tenaga kesehatan yang ada; 2) Bagi masyarakat agar dapat memberikan masukan yang membangun bagi puskesmas dengan memberikan informasi secara bijaksana tentang kurangnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat; 3) Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan wawancara untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya mutu pelayanan kesehatan gratis dan kurangnya tingkat kepuasan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, A. (1996), *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Depkes RI (2008), *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Tahun 2008*, Depkes RI, Jakarta.
- Harijono, L., Kusumapraja (2003), *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Igd Rs Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga*, Jurnal MARSIS 200; 41/V.
- Kottler, P., Andreasen A. R. (1995), *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, Salemba Empat, Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G (2004), *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Pohan, S.I. (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar pengertian dan penerapan*, EGC, Jakarta.
- Suhartati, S., (2005), "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta", *Skripsi*, tidak dipublikasikan, STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Wijono, D., (2000), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1*, Airlangga University Press, Surabaya.