

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKES PNS TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2009¹**

Goziyan², Suratini³

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh:

GOZIYAN

NIM: 0502R00212

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2009**

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKES PNS TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2009**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh:

GOZIYAN

NIM: 0502R00212

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal: Juli 2009

Pembimbing


Suratini S. Kep., Ners



STIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA

KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKES PNS TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2009¹

Goziyan², Suratini³

Intisari

Latar belakang penelitian : Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya lingkungan fisik, hubungan antar manusia, keramahan, biaya kesehatan, pemberian informasi, empati dan kompetensi pemberi pelayanan. Apabila kepuasan pasien terpenuhi dengan baik, maka pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang telah pasien terima.

Tujuan penelitian : Diketuainya gambaran umum kepuasan pasien pengguna Askes PNS terhadap pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen 2009.

Metode penelitian : Metode kualitatif secara fenomenologi dengan rancangan deskriptif eksploratif. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik *indepth interview*. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang.

Hasil penelitian : Partisipan yang dirawat di RSUD Kabupaten Kebumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (perawat) di RSUD Kabupaten Kebumen, kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa hal, diantaranya kelengkapan fasilitas, penampilan perawat, ketanggapan, mutu pelayanan, keandalan perawat, pemberian informasi.

Saran : Bagi rumah sakit, meningkatkan fasilitas fisik rumah sakit baik peralatan maupun dalam hal kebersihan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Askes PNS
Keustakaan : 24 Refrensi
Jumlah halaman : xii + 56 halaman + 11 lampiran

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa PPN-PSIK STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Pembimbing Skripsi

**SATISFACTION OF PATIENT CONSUMER OF ASKES PNS TO
SERVICE OF TREATMENT OF ROOM TAKE CARE OF TO LODGE PUBLIC
HOSPITAL OF AREA SUB-PROVINCE OF KEBUMEN
YEAR 2009¹.**

Goziyan⁴, Suratini⁵

Abstract

Research background : Satisfaction of patient represent a storey; level feeling of arising out patient in consequence of obtained health service performance it after patient compare it is by what expected. Satisfaction of patient can influence by several things among others physical environment, relation between human being, sociability, expense of health, giving of information, interest and empathy giver of service. If satisfaction of patient fulfilled better, hence patient will use again patient service which have accept.

Target of research : The knowing of public picture of satisfaction of patient consumer of Askes PNS to service of treatment of room take care of to lodge Public Hospital of Area Sub-Province of Kebumen 2009.

Research method : Method qualitative by fenomenologi with descriptive device of eksploratif. Data collecting by using technique of indepth interview. Participant in this research amount to 3 people.

Result of research : taken care of participant in RSUD Sub-Province of Kebumen lick lips with service given by penyedia of health service (nurse) in RSUD Sub-Province of Kebumen, the satisfaction can seen from several things, among others equipment of facility, appearance of nurse, comments, quality of service, nurse reliability, giving of information.

Suggestion : To hospital, improving good hospital physical facility of equipments and also in the case of hygiene of hospital to give service which with quality able to give satisfaction to patient.

Keyword : Satisfaction of patient, Askes PNS.

Bibliography : 26 Refrensi.

Amount of page : xii + 56 page + 11 enclosure

1) Title of Skripsi.

2) Student PPN-PSIK of STIKES ' Aisyiyah Yogyakarta

3) Lecturer of STIKES ' Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Dari waktu ke waktu keberadaan institusi rumah sakit semakin dituntut untuk memberikan pelayanan prima dalam bidang kesehatan kepada masyarakat. Kebutuhan ini sejalan dengan dua hal penting, yaitu semakin ketatnya kompetisi sektor rumah sakit dan seiring dengan peningkatan kesadaran serta tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Untuk menunjang pelayanan yang prima diperlukan sebuah sistem yang mengedepankan pelayanan yang mendasar salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Semakin tingginya mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit maka konsumen akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mendukung meningkatnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit serta kepuasan pasien, pemerintah berupaya memberikan suatu jaminan mutu pelayanan kesehatan atau *Quality Assurance in Health Care*. Hal ini merupakan salah satu pendekatan yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Profesional layanan kesehatan, baik perorangan maupun kelompok, harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa kecuali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif secara fenomenologi dengan rancangan deskriptif eksploratif, karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam

mengenai kepuasan pasien pengguna Askes PNS terhadap layanan keperawatan yang diberikan selama pasien menjalani perawatan di RSUD Kabupaten Kebumen. Pemilihan partisipan atau sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *Accidental Sampling*. Partisipan penelitian berjumlah 3 orang. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei 2009 dengan menggunakan alat bantu *tape recorder* dan pedoman wawancara mendalam.

HASIL PENELITIAN

Ada sembilan tema yang ditemukan oleh peneliti berkaitan dengan kepuasan pasien pengguna Askes PNS dari hasil wawancara yang telah dilakukan, yaitu : kelengkapan fasilitas, penampilan perawat, ketanggapan, mutu pelayanan, keandalan perawat, pemberian informasi, kondisi ruangan perawatan, lingkungan rumah sakit, alat pemenuhan kebutuhan dasar.

PEMBAHASAN

Kepuasan klien merupakan suatu situasi dimana klien menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialami pasien. Menurut mereka, pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu, mereka merasakan manfaat lain setelah dirawat, yaitu pengetahuan tentang penyakit dan diri pasien bertambah. Kepuasan/ketidakpuasan klien tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa sumber daya,

pendidikan, pengetahuan, sikap, dan demografi. Faktor eksternal berupa budaya, keadaan sosial ekonomi, serta situasi saat itu.

Penilaian kepuasan pasien merupakan penilaian yang subyektif, walaupun demikian tetap ada dasar obyektifnya, walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal-hal seperti; pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu serta pengaruh lingkungan, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata bilang baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang tidak dialami. Multidimensi kepuasan pasien dapat terlihat pada hal-hal seperti berikut:

- a. Lingkungan fisik gedung, peralatan, petugas, obat, kebijaksanaan, prosedur dan standar.
- b. Kesenambungan layanan kesehatan, rujukan tepat, rekam medik akurat dan lengkap.
- c. Keluaran atau hasil layanan kesehatan efektif, konsultasi teliti dan tidak berulang-ulang.
- d. Biaya layanan kesehatan paling efisien, karena sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.
- e. Hubungan antar manusia dapat saling menghargai dan mempercayai, tepat waktu, nyaman, bersih dan privasi.

- f. Akses fisik, ekonomi dan budaya, bahasa serta istilah mudah dimengerti oleh pasien.
- g. Ramah, menghargai manusia, seni memberi layanan kesehatan, penuh perhatian dan mau mendengarkan.
- h. Memberikan informasi yang lengkap dan dimengerti, selalu memberi kesempatan bertanya pada pasien.
- i. Perhatian terhadap masalah psiko-sosial pasien serta empati.
- j. Fokus pengaturan sistem layanan kesehatan untuk memberi kemudahan pada pasien.
- k. Kompetensi teknik pemberi layanan kesehatan selalu konsisten terhadap standar layanan kesehatan.

SARAN

1. Bagi peneliti lain

- a. Pada saat wawancara hendaknya peneliti lebih menggali dari pernyataan-pernyataan yang diungkapkan pasien supaya mendapatkan data-data yang mendukung penelitian.
- b. Sebelum melakukan wawancara hendaknya peneliti membuat janji kepada partisipan baik waktu dan tempat untuk dilakukan wawancara, tujuannya untuk memberikan kenyamanan bagi pasien dan juga peneliti bisa lebih fokus tanpa ada dari lingkungan sekitar.

2. Bagi RSUD Kabupaten kebumen

- a. Untuk bagian rumah sakit hendaknya meningkatkan fasilitas fisik rumah sakit baik peralatan maupun dalam hal ruang perawatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien.
- b. Bagi rumah sakit terutama dalam bidang kebersihan lingkungan rumah sakit, hendaknya membenahi lingkungan sekitar rumah sakit untuk memberikan kenyamanan bagi pasien.

KEPUSTAKAAN

- Admin, 2007, Profil RSUD Kebumen, www.binainsani-kebumen.org diakses tanggal 10 juli 2009
- Arwani.,2006. *Manajemen Bangsal Perawatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional., 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 3, Balai Pustaka , Jakarta.
- Hidayat., 2007. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*, Edisi 1, Salemba Medika, Jakarta.
- Kartiko. (2000). Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Dan Kartu Sehat Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sleman. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unifersitas Gajah Mada*.
- Kotler philip, 2005. manajemen pemasaran, PT Index kelompok Gramedia, Jakarta
- Rambat & Lupiyoadi , 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba empat, Jakarta
- Maleong, J Lexy., 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manasmusugi. (2008). Mengukur Kepuasan Pasien dalam <http://209.85.175.132/>?, diakses tanggal 19 maret 2009.
- Mulyadi. (2007). Persepsi Penderita Dan Keluarga Terhadap Penyakit Dan Program Eliminasi Filariasis di Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Tanjung Jabung

Barat Provinsi Jambi, *Sekolah Pasca Sarjana Unifersitas Gajah Mada Yogyakarta.*

- Muninjaya A.A.Gde., 2004. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Nursalam., 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Poerwandari, K., 2005. Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia, Perfecta LPSP3, Jakarta.
- Pohan, S Imbalo, MHA, Dr., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Potter & Perry, 2005, *Fundamental keperawatan konsep, proses, dan praktik*, EGC, Jakarta
- Purwanto setyo, 2007. Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam G:\Kualitas Pelayanan Keperawatan « Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.htm, diakses tanggal 9 April 2009.
- Rosmawati. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Askes Dan Non Askes Terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RSD Panembahan Senopati Bantul, *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unifersitas Gajah Mada.*
- RSUD Cengkareng. (2007). Profil Rumah Sakit dalam <http://www.rsudcengkareng.com>, diakses tanggal 7 maret 2009.
- Sabarguna., 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sari diana, 2008,. *Manajenen Pemasaran Usaha Kesehatan*, mitra cendikia press, Yogyakarta
- Steubrt & Carpenter., 1998. *Qualitative Research in Nursing Advancing The Humanistic Imperative Second Edition*, Lippincott, New York.
- Tjiptono fandi, 2006, *manajemen jasa*, penerbit Andi, Jakarta
- Trishantoro, L., 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gajah Mada Unifersity Press.
- Wijono djoko, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi Dan Aplikasi*, airlangga university press, Surabaya