

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN ANTARA PASIEN
PENGGUNA JAMKESMAS DAN PASIEN UMUM
DI RSUD WATES KULON PROGO**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh :

**ERLAN YULIADI
080201073**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN ANTARA PASIEN
PENGGUNA JAMKESMAS DAN PASIEN UMUM
DI RSUD WATES KULON PROGO**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

ERLAN YULIADI
080201073

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal : ..6. Agustus 2012



Pembimbing

Tenti Kurniawati, S.Kep., Ns., M. Kep

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN ANTARA PASIEN PENGGUNA JAMKESMAS DAN PASIEN UMUM DI RSUD WATES KULON PROGO¹

Erlan Yuliadi², Tenti Kurniawati³

INTISARI

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang. Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan jasa sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang utama yang perlu mendapatkan perhatian oleh pihak rumah sakit. Dewasa ini menunjukkan bahwa pasien pengguna Jamkesmas mendapat pelayanan kesehatan yang buruk bila dibandingkan dengan pasien yang menggunakan biaya sendiri (pasien umum).

Tujuan : Diketuainya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien yang menggunakan jamkesmas dan pasien umum yang dirawat di RSUD Wates Kulon Progo.

Metode Penelitian : penelitian metode deskriptif jenis *comparatif study* (studi perbandingan), dengan sampel penelitian untuk pasien jamkesmas sebanyak 38 responden dan untuk pasien umum besar sampel sebanyak 34 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuisioner tingkat kepuasan. Analisa data menggunakan uji *independent t-test*.

Hasil penelitian : Hasil perhitungan uji beda *t test independen* antara kepuasan pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat diketahui sebesar nilai F sebesar 1.338 dengan nilai signifikan (*p*) yang diperoleh adalah 0.028 ($p < 0,05$)

Kesimpulan dan saran : Ada perbedaan antara kepuasan pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Disharapkan Rumah Sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal manajemen untuk menentukan kebijakan pelayanan keperawatan yang profesional sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci : tingkat kepuasan, pasien umum, pasien jamkesmas
Daftar pustaka : buku, jurnal, skripsi, web
Jumlah halaman : i-xiii, 1-83, lampiran

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

DIFFERENT LEVELS OF SATISFACTION ON THE QUALITY OF NURSING CARE PATIENT USE PUBLIC AND HEALTH INSURANCE HOSPITAL

WATES KULON PROGO¹

Erlan Yuliadi², Tenti Kurniawati³

ABSTRACT

Background: Health care quality is a basic necessity for every person. Hospitals are places that provide health care services so that service quality is the main thing that needs to get attention by the hospital. Today showed that patients taking health insurance poor health services when compared with patients using their own cost (public patients).

Objective: Knowledgeable differences in levels of satisfaction among patients using health insurance and patients admitted to general hospitals Kulonprogo Wates.

Research methodology: a descriptive type of research method *comparatif study*, the study sample to pasein health insurance were 38 respondents and for general patient a sample size of 34 respondents. The research instrument used is the level of satisfaction questionnaire. Analysis of test data using *independent t-test*.

Research results: The results of different test calculations *independent t test* between the general patient satisfaction and patient users Jamkesmas to quality nursing services can be determined by the value of F for 1338 with significant values (p) obtained was 0,028 ($p < 0.05$)

Conclusion and suggestion: There is a difference between general patient satisfaction and patient users health insurance the quality nursing care in hospitals Kulonprogo Wates. Disharapkan Hospital for evaluation and improvement in terms of management decisions on the professional nursing services that can improve the quality of care in hospitals.

Key words : degree of satisfaction, public patients, patients health insurance
Bibliography : books, journal, theses, websites
Number of pages : i-xiii, 1-83, appendices

¹ Thesis title

² Student of School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

³ Lecturer of School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang. Hal tersebut sudah disadari orang sejak bertahun-tahun yang lalu, karena kesehatan adalah hak asasi manusia untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu di selenggarakan pembangunan bangsa secara menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal (Mukti, 2008).

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan jasa sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang utama yang perlu mendapatkan perhatian oleh pihak rumah sakit. Masyarakat sekarang semakin kritis, maka mutu pelayanan rumah sakit akan menjadi sorotan dan hal itu tidak hanya pada pelayanan medis semata. Bentuk pelayanan yang berkembang sekarang, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya sungguh-sungguh dari berbagai pihak. Mutu pelayanan rumah sakit juga dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek klinis, efisiensi dan efektifitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien. Untuk mencapai sasaran tersebut perlu dilaksanakan upaya-upaya dalam meningkatkan, memantapkan dan mempertahankan jangkauan serta pemerataan mutu pelayanan kesehatan, salah satunya adalah dalam bentuk pelayanan keperawatan (Depkes RI, 2006).

Dewasa ini menunjukkan bahwa pasien pengguna Jamkesmas mendapat pelayanan kesehatan yang buruk bila dibandingkan dengan pasien yang menggunakan biaya sendiri (pasien umum). Meskipun ada pelayanan gratis bagi masyarakat miskin, namun bukan berarti persoalan kesehatan bagi masyarakat miskin dapat teratasi. Masyarakat miskin masih menghadapi berbagai macam persoalan tentang perlakuan dari petugas rumah sakit atau pelayanan yang alai kadarnya dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal itu membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien jamkesmas masih ada perbedaan dengan pasien umum (Ramdan, 2012).

Pada penelitian ini peneliti menitik beratkan pada perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Wates Kulon Progo . Dimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan kesehatan.

Dari kajian sementara di bangsal Edelweis dan Bougenvile RSUD wates Kulon Progo pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat telah mencakup aspek dasar perawatan yaitu penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab. Hampir semua pasien

umum yang diwawancara mengatakan bahwa perawat ramah, baik, sopan, dan pelayanan cepat. Sebagian besar pasien pengguna jamkesmas juga mengatakan bahwa perawat ramah, baik, sopan dan pelayanan cepat, namun ada beberapa pasien pengguna jamkesmas yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dari lima pasien jamkesmas dua diantaranya mengatakan bahwa pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien umum yang didahulukan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dampak dari pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo dapat menimbulkan banyak masalah. Antara lain dapat berdampak buruk bagi pasien, perawat dan rumah sakit itu sendiri. Dampak bagi rumah sakit yaitu berkurangnya jumlah pasien kunjungan pasien, karena pasien tidak percaya dengan pelayanan yang diberikan. Dampak bagi perawat adalah citra sebagai pelayanan kesehatan masyarakat akan buruk, sedangkan bagi pasien adalah pasien tidak percaya lagi dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode deskriptif jenis *comparatif study* (studi perbandingan) dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum di RSUD Wates Kulon Progo. Dari data rekam medik RSUD Wates Kulon Progo diketahui bahwa pada bulan Desember 2011 jumlah pasien jamkesmas rawat jalan 1.499, rawat inap 318 dan jumlah pasien umum rawat jalan 3.379, rawat inap 172. Sampel untuk pasien jamkesmas sebanyak 38 responden dan untuk pasien umum besar sampel diperoleh sebanyak 34 responden.

Dari hasil uji validitas untuk 20 responden (r tabel 0,444). Kuisisioner kepuasan pasien dari 20 item pernyataan terdapat 17 item yang dinyatakan valid. Sedangkan lainnya yaitu pada komponen reliabilty item pernyataan nomor 7, komponen responsiveness item nomor 11, dan komponen empathy nomor item 18 dinyatakan gugur karena sudah dianggap memenuhi komponen yang diinginkan. Hasil uji reliabilitas, kuisisioner kepuasan pasien didapatkan nilai alpha 0,888. Sehingga kuisisioner ini dinyatakan sudah reliabel dan layak digunakan.

Sebelum dilakukan uji statistik terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data yaitu menggunakan rumus *kolmogorov smirnov* dan dibaca menggunakan *shapiro wilk* dengan tingkat kepercayaan 95% dan sampel pasien umum 34 dan jamkesmas 38 (<50). Dari hasil uji

normalitas pada pasien umum diperoleh nilai 0,104 dan pasien jamkesmas 0,095. Hal ini berarti nilainya lebih dari 0,05 ($p > 0,05$) artinya data terdistribusi normal, maka Analisis data yang digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum terhadap mutu pelayanan keperawatan menggunakan uji *t test independen* karena data yang digunakan adalah data interval. Selanjutnya untuk menarik kesimpulan dilihat dari nilai p , apabila $p < 0,05$ maka terdapat beda antara kepuasan pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum. (Riwidikdo, 2007)

HASIL PENELITIAN

Deskripsi lokasi penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Wates terletak di sebelah alun alun Wates. Sebagai bagian dari pelayanan masyarakat memiliki visi "Terwujudnya RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo yang unggul dalam pelayanan bermutu dan memberikan kepuasan pelanggan". Misi RSUD Wates yang harus dilaksanakan, yaitu dengan: 1) Meningkatkan komitmen dan kemampuan Karyawan; 2) Meningkatkan manajemen Rumah Sakit yang efektif dan Efisien; 3) Menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan; 4) Melaksanakan kegiatan klinik secara profesional; 5) Meningkatkan citra Rumah Sakit melalui upaya promosi dan pemasaran; 6) Meningkatkan pengembangan karier dan kesejahteraan sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan (RSUD Wates Kulon Progo, 2009. RSUD Wates Kulon Progo melayani penggunaan Jamkesmas, Jamkesda, Jampersal, ASKES PNS, dan Askeskin.

Karakteristik responden penelitian

Responden kelompok pasien umum

Karakteristik responden penelitian pada pasien umum terdiri dari berbagai aspek. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur,
Pendidikan, dan Pekerjaan Pasien Umum
di RSUD Wates Kulon Progo

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)	
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	20	58.8
		Perempuan	14	41.2
	Total	34	100.0	
2.	Umur	21 - 30 tahun	7	20.6
		31 - 40 tahun	6	17.6
		41 - 50 tahun	7	20.6
		51 - 60 tahun	4	11.8
		> 60 tahun	10	29.4
		Total	34	100.0
	3.	Pendidikan	SD	7
SMP			11	32.4
SMA			10	29.4
PT			6	17.6
Total			34	100.0
4.		Pekerjaan	Buruh/ petani	5
	Wirawsasta		8	23.5
	Pegawai		5	14.7
	Pensiunan		5	14.7
	Lain – lain		11	32.4
	Total	34	100.0	

Sumber : Data primer 2012

Responden kelompok pasien Jamkesmas

Karakteristik responden penelitian pada pasien jamkesmas terdiri dari berbagai aspek. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan disajikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur,
Pendidikan, dan Pekerjaan Pasien Jamkesmas
Di RSUD Wates Kulon Progo

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)	
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	21	55.3
		Perempuan	17	44.7
		Total	38	100.0
2.	Umur	21 - 30 tahun	5	13.2
		31 - 40 tahun	3	7.9
		41 - 50 tahun	7	18.4
		51 - 60 tahun	12	31.6
		> 60 tahun	11	28.9
			Total	38
3.	Pendidikan	SD	27	71.1
		SMP	5	13.2
		SMA	5	13.2
		PT	1	2.6
			Total	38
4.	Pekerjaan	Buruh/ petani	26	68.4
		Wirawasta	9	23.7
		Pegawai	1	2.6
		Pensiunan	1	2.6
		Lain – lain	1	2.6
			Total	38

Sumber : Data primer 2012

Deskripsi data penelitian

Selanjutnya data dideskripsikan untuk mengetahui deskripsi data kepuasan pasien pada masing – masing kelompok baik kelompok pasien umum dan kelompok pasien Jamkesmas. Berikut tabel deskripsi data penelitian disajikan dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Data Kepuasan Pasien Umum dan Jamkesmas
di RSUD Wates Kulon Progo

Variabel	Mean	Sd	SE	P value	N
Pasien Umum	36.12	5.575	0.956	0.028	34
Pasien Jamkesmas	39.68	7.620	1.236		38

Sumber : Data primer 2012

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui deskripsi data kepuasan pasien diperoleh rata-rata kepuasan pasien umum adalah 36.12 dengan standar deviasi 5.575. sedangkan

untuk kepuasan pasien jamkesmas rata-rata kepuasannya adalah 39,68 dengan standar deviasi 7.620. Hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,028$ berarti pada alpha 5% terlihat ada perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan antara kepuasan pasien umum dengan kepuasan pasien jamkesmas di RSUD Wates Kulon Progo.

Selanjutnya untuk mengetahui deskripsi data secara masing-masing komponen kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas akan disajikan dalam tabel 4.4.

Tabel 4.4
Deskripsi Data masing-masing komponen Kepuasan Pasien Umum dan Jamkesmas di RSUD Wates Kulon Progo

Variabel	Pasien Umum				Pasien Jamkesmas			
	Mean	Sd	SE	N	Mean	Sd	SE	N
Tangibles	8.18	1.086	0.186	34	9.18	1.843	.299	38
Reliability	6.47	1.419	0.243	34	6.58	1.106	.179	38
Responsiveness	6.59	1.351	0.232	34	7.18	1.312	.213	38
Assurance	8.44	1.599	0.274	34	9.13	1.695	.275	38
Emphaty	6.44	1.353	0.232	34	6.82	1.411	.229	38

Sumber : Data primer 2012

Tabel 4.4 diketahui bahwa pada pasien umum rerata, standar deviasi, dan standar eror yang paling tinggi yaitu pada komponen *assurance*, sedangkan pada pasien jamkesmas rerata, standar deviasi, dan standar eror yang paling besar yaitu pada komponen *tangibles*.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian

Berdasarkan data penelitian pada tabel 4.1 dan 4.2 tentang karakteristik responden diketahui bahwa jenis kelamin responden paling banyak adalah responden laki – laki yaitu ada sebanyak 20 responden (58.8%) pada pasien umum dan sebanyak 21 responden (55.3%) pada pasien Jamkesmas. Menurut Murhestriaso (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki mempengaruhi tingkat kepuasan, laki-laki cenderung memiliki penilaian yang lebih besar terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sehingga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang mereka terima.

Dari tabel 4.1 dan 4.2 dapat diketahui dari responden pasien umum yang diteliti, umur responden paling banyak adalah responden yang berumur > 60 tahun yaitu ada sebanyak 10 responden (29.4%). Responden pasien Jamkesmas yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 51 – 60 tahun yaitu ada sebanyak 12 responden (31.6%). Pada data penelitian ini usia responden pada kedua kelompok baik kelompok pasien umum maupun pasien Jamkesmas sudah memasuki usia lanjut. Menurut Mundakir (2006) kondisi lansia yang telah mengalami perubahan akibat dari penambahan umur baik perubahan secara fisik, mental, neurologis dan sensorik dapat mempengaruhi proses persepsi dan penilaian dalam penerimaan pemberian pelayanan keperawatan. Supaya perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan yang memuaskan perawat perlu memahami karakteristik lansia dengan baik sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Dari data hasil penelitian pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 dapat diketahui dari responden pasien umum yang diteliti, responden yang paling banyak adalah responden yang berpendidikan SMP yaitu ada sebanyak 11 responden (32.4%) dan responden pasien Jamkesmas responden yang paling banyak adalah responden yang berpendidikan SD yaitu ada sebanyak 27 responden (71.1%). Menurut Damayanti (2002), perbedaan penilaian dapat disebabkan oleh pikiran (pendidikan). Tingkat pendidikan yang berbeda dapat menyebabkan perbedaan tingkat penilaian atau pemahaman terhadap pelayanan keperawatan yang di berikan. Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah akan merasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dibandingkan dengan pasien yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.1 dan 4.2 dapat diketahui dari responden pasien umum yang diteliti, responden yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan lain – lain yaitu ada sebanyak 11 responden (32.4%) dan pasien Jamkesmas, responden yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai buruh/ petani yaitu ada sebanyak 26 responden (68.4%). Sesuai dengan teori Supranto (2006), yang menyatakan bahwa tuntutan dan persepsi seseorang terhadap kepuasan pelayanan ditentukan oleh pekerjaan. Semakin tinggi tingkat pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula tuntutan seseorang terhadap suatu pelayanan, sehingga faktor pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan.

Perbedaan antara kepuasan pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Hasil uji beda *t-test independen* dapat diketahui nilai signifikan (p) yang diperoleh adalah $0.028 (< 0,05)$.

Hasil penelitian ini, menurut Sitorus (2006) menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan keperawatan di berbagai Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia belum memuaskan, dan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya mutu asuhan keperawatan, jika ditinjau dari aspek struktur dan proses (sistem) pemberian asuhan keperawatan. Sistem pemberian asuhan keperawatan (care delivery system) merupakan metode yang digunakan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien.

Perbedaan pelayanan kesehatan antara pasien umum dan jamkesmas akan berdampak pada beberapa aspek. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien/pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Menurut Gummesson, persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan (Tjiptono, 2004).

Menurut hasil Lokarya Nasional PPNI (1983, dalam Depkes RI, 2006), mutu Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Hal ini tidak sesuai dengan amanat yang tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23/ 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini diketahui dari adanya perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan antara pasien umum yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan biaya sendiri dan pasien pengguna Jamkesmas yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari dana pemerintah secara gratis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Zulfa dkk (2010) yang dilakukan di RSUD Cilegon-Banten yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien Askeskin dan non Askeskin di instalasi rawat jalan. Berdasarkan analisis didapatkan bahwa pada responden Askeskin, 78,6 % menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sedangkan sisanya (21,4 %) menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Berbeda dengan apa yang didapatkan pada responden umum yaitu sebanyak 53,3 % responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 46,7 %. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh beberapa aspek dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang membeda-bedakan cara perlakuan terhadap pasien Askeskin, sehingga pasien Askeskin merasa lebih tidak puas bila dibandingkan dengan pasien non Askeskin.

Parasuraman (1997, dalam Tjiptono, 2005) dalam memberikan layanan kesehatan perawat harus memperhatikan Aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan diantaranya adalah Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati atau kepedulian (*emphaty*), Bukti langsung atau bukti fisik (*tangibles*).

Ada beberapa faktor lain yang juga turut berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menurut Anggoro (1996, dalam Maria, 2002). Faktor pertama adalah sikap atau tata krama perawat. Sikap atau tata krama perawat antara perawat satu dengan perawat lain bisa saja berbeda, tergantung pembawaan dari masing – masing individu. Hal inilah yang tidak dapat kita kendalikan mengingat hal ini merupakan pembawaan asli yang ada pada diri seseorang dan sangat sulit untuk dirubah.

Faktor kedua adalah penuh perhatian. Hal ini sangatlah menjadi fokus perhatian dimana pasien akan merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya jika seorang perawat memberikan perhatian dan dapat memenuhi kebutuhan pasien. Dengan demikian pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya. Selain itu faktor ketersediaan yang hampir sama dengan kepedulian, dimana saat pasien membutuhkan perawat akan selalu ada. Dengan demikian kebutuhan pasien setiap saat akan terpenuhi dan pasien merasa puas.

Faktor ketiga adalah sikap perawat yang menentramkan hati, dimana perawat dapat membantu pasien sehingga merasa seperti di rumahnya sendiri, serta dapat menenangkan pasien dari rasa cemas dan takut terhadap program terapi. Dengan sikap perawat yang menentramkan hati inilah yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Faktor keempat adalah penanganan secara individual, dimana seorang pasien dilayani secara khusus serta perawat dirancang sesuai dengan masing-masing kebutuhan pasien. Dengan demikian apa yang menjadi fokus kebutuhan pasien secara individu dapat terpenuhi, serta pelayanan yang diterima oleh pasien tidak seragam atau sama dengan pasien lain mengingat kebutuhan pada masing – masing pasien berbeda antara pasien satu dengan pasien lain.

Faktor kelima adalah adanya keterbukaan/ informalitas. Hal ini membuat pasien akan merasa lebih nyaman dan tenang. Hubungan yang terjalin antara perawat – pasien juga dapat berjalan secara seimbang. Dengan demikian rasa saling kerjasama antara perawat dan pasien akan terjalin dengan baik. Hal ini akan memberikan dampak pelayanan yang diterima pasien dapat maksimal dan selanjutnya pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya.

Faktor keenam adalah informasi, dimana pasien menghendaki informasi yang menyeluruh yang meliputi perawatnya di rumah sakit. Dengan pemberian informasi yang jelas terkait kondisinya oleh perawat maka pasien akan merasa terpuaskan dengan kebutuhan informasinya.

Faktor ketujuh adalah perawat harus dapat bersikap profesional. Hal inilah yang menjadi sorotan saat ini dimana pelayanan yang diberikan kepada pasien kadang masih saja melihat latar belakang khususnya latar belakang pembiayaan pasien. Pelayanan yang diberikan kadang berbeda antara pasien yang menjalani rawat inap kelas VIP, Kelas I, Kelas II dan Kelas III. Selain itu juga ada perbedaan pemberian pelayanan antara pasien umum yang menggunakan biaya sendiri untuk perawatannya, pasien ASKES, pasien pengguna Jamkesmas, Jamkesda, Jamkesos dan Jampersal. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini dimana ada perbedaan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan antara pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas.

Faktor kedelapan adalah pengorganisasian bangsal, pasien yang dirawat lebih senang bila perawatnya sama. Hal ini dikarenakan pasien menganggap dengan perawat yang sama maka akan lebih paham dan lebih mengikuti perkembangan kondisi/ keadaannya sehingga pasien akan merasa puas.

Faktor terakhir adalah pengetahuan perawat. Pengetahuan perawat yang baik maka akan menumbuhkan rasa percaya terhadap perawat dan upaya perawatan yang diberikan kepadanya.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah Peniliti tidak melihat secara langsung sehingga hanya menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kemungkinan responden akan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Perbedaan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan antara pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum di RSUD Wates Kulon Progo”, maka dari hasil analisis penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Rata-rata kepuasan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo adalah 39,68
2. Rata-rata kepuasan pasien umum terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo adalah 36.12
3. Ada perbedaan antara kepuasan pasien umum dan pasien pengguna Jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Hasil perhitungan uji beda *t test independen* dapat diketahui nilai signifikan (*p*) yang diperoleh adalah 0.028.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi RSUD Wates

Bagi RSUD Wates Kulon Progo agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal manajemen keperawatan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang profesional terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen Keandalan (*reliability*) serta komponen Empati atau kepedulian (*emphaty*) sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

2. Bagi Perawat

Bagi perawat disarankan, agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi tentang pelayanan keperawatan yang diberikan terhadap pasien serta dapat meningkatkan pelayanan keperawatan pada komponen seperti di bawah ini yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu.
 - b. Empati atau kepedulian (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati sehingga dapat menghindari banyaknya keluhan pasien serta dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.
3. Bagi Ilmu Keperawatan
- Bagi Ilmu Keperawatan hasil penelitian dapat dijadikan referensi khususnya pengembangan ilmu manajemen keperawatan terkait dengan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat meneliti variabel lain yang terkait dengan kepuasan pasien secara lebih luas atau secara khusus terkait dengan mutu pelayanan keperawatan atau variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- DepKes. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. DepKes RI: Jakarta.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sitorus, Ratna dan Yulia. 2006. *Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*, ECG:Jakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Harga Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2007. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Riwidikdo, H. 2009. *Statistika untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS*. 2009. Pustaka Rihama: Yogyakarta.