

HUBUNGAN PERSEPSI PENGGUNA JAMINANAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD JOMBANG

Zudy Pratama Syahrulloh¹, Mulia Hakam¹, Pepin Nahariani¹

¹ Program Studi S-1 Keperawatan STIKES Pemkab Jombang

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu, dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut persepsi pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan kesehatan. Hasil survey kepuasan pasien pengguna Jamkesmas di RSUD Jombang menunjukkan 60 % pasien tidak puas dengan pelayanan Jamkesmas di RSUD Jombang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan kepuasan Pasien Di RSUD Jombang. Desain penelitian ini menggunakan *kolerasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya pasien pengguna kartu Jamkesmas yang melakukan rawat inap di RSUD Jombang sebanyak 242 pasien. Sampel terdiri dari 71 responden dengan teknik sampling yang dipilih dengan *cluster random sampling*. Variabel independen adalah persepsi, variable dependennya adalah kepuasan pasien. pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi, analisa data dengan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil yang didapatkan kemudian diberi skor berdasarkan ketentuan dengan menggunakan Uji *Spearman Rank*. Dari hasil uji *Spearman Rank* didapatkan nilai $r = 0,473$, $p = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$, karena $p < \alpha$ sehingga dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kedua variabel terdapat adanya hubungan, jika diinterpretasikan nilai r maka termasuk dalam kriteria hubungan sedang. Berdasarkan hasil temuan di atas maka dapat disarankan agar perlu dilakukan evaluasi secara berkala mengenai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, serta dalam pemberian pelayanan perlu diperhatikan aspek kepuasan pasien terhadap mutu tanpa mengabaikan tata cara penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dapat meningkat.

Kata kunci : Persepsi, Kepuasan pasien

Community Health Insurance (JAMKESMAS) is a social assistance program for health care for the poor and not able to, in order to achieve comprehensive health care for the poor. Patient demands for quality health care is not only related to the healing of disease, but also about the patient's perception of overall quality of the service process kesehatan. Satisfaction survey results patients in hospitals Jombang Jamkesmas users showed 60% of patients are dissatisfied with the service in hospitals Jamkesmas Jombang. The purpose of this study was to determine the user's perception of the relationship the Community Health Insurance (Jamkesmas) about health care with patient satisfaction in hospitals Jombang. The design uses a cross sectional study. Patient population Jamkesmas card users who do inpatient care in hospitals Jombang as many as 242 patients. Sample consisted of 71 respondents selected by cluster random sampling. Independent variable is the perception, the dependent variable was patient satisfaction. Data collection using questionnaires and documentation. Analysis using Spearman Rank Test. The results obtained are then given a score based provision using Spearman Rank Test. From the test results obtained Spearman Rank $r = 0.473$, $p = 0.000$ and $\alpha = 0.05$, for $p < \alpha$ so that the processing of the data showed that both variables are artifacts of the relationship, if interpreted in the value of r is included in the criteria of was the relationship. Based on the above findings it may be advisable to have periodic evaluation of the quality of health services provided, as well as the provision of services to consider aspects of patient satisfaction without sacrificing the quality of health care procedures of appropriate codes of conduct and service standards are set so that utilization of health services by the public can be improved.

Key words: perception, patient satisfaction

A. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin.¹

Hasil survey kepuasan pasien Jamkesmas di RSUD Jombang yang dilakukan pada 10 responden, 6 responden (60 %) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 2 responden (20 %) menyatakan cukup puas dan 2 responden (20%) menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki peranan yang sangat penting, perannya adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang menjadi pengguna atau peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut persepsi pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan yang termasuk ke dalamnya ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian keberhasilan suatu rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan medis tetapi juga ditentukan oleh fasilitas pelayanan rumah sakit dan non medis.²

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan kepuasan Pasien Di RSUD Jombang.

B. MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner, variabel persepsi tentang pelayanan kesehatan dimana responden diminta menyatakan penilaian atas stimulus yang diterima, mengorganisasi dan Interpretasi atas pelayanan kesehatan. variabel kepuasan pasien responden diminta menyatakan tingkat kepuasan atas pelayanan kesehatan sebagai pasien Jamkesmas yang diterima.

Variabel penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)
Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna kartu Jamkesmas yang melakukan rawat inap di RSUD Jombang bulan januari sampai dengan maret 2012 sebanyak 242 pasien. Penarikan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Instrumen – instrument yang digunakan untuk mengukur persepsi dan kepuasan pasien Jamkesmas diuji validitas dan reliabilitasnya.

Analisa Data

Seluruh teknis pengolahan data dianalisis secara komputerisasi menggunakan software Statistical Product And Services Solution 16.0 (SPSS 16) untuk menyatakan apakah kedua variabel mempunyai hubungan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*.

C. HASIL DAN ANALISA DATA

Persepsi Pasien Jamkesmas tentang pelayanan kesehatan

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan persepsi tentang pelayanan kesehatan di RSUD Jombang

No	Persepsi	Frek	Prosentase (%)
1	Positif	37	52,1
2	Negatif	34	47,9
	Jumlah	71	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Jamkesmas memiliki persepsi positif tentang pelayanan kesehatan di RSUD Jombang sebanyak 37 (52,1%)

Kepuasan Pasien Jamkesmas Di RSUD Jombang

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan di RSUD Jombang

No	Kepuasan	Frek	Prosentase (%)
1	Tidak Puas	24	33,8
2	Puas	47	66,2
	Jumlah	71	100

Tabel di atas dapat diketahui dari 71 (100%) responden, sebagian besar menyatakan puas tentang pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Di RSUD Jombang yaitu sebanyak 47 responden (66,2%).

Tabulasi Silang Persepsi dan kepuasan di RSUD Jombang

Tabulasi silang antara Persepsi dan kepuasan di RSUD Jombang dapat diketahui bahwa dari 71 responden (100%), sebagian besar pasien Jamkesmas memiliki persepsi positif dan puas sebanyak 30 responden (42,3%) dan pasien Jamkesmas yang memiliki persepsi negatif sama yaitu sebanyak 17 responden (23,9%) pasien yang puas dan tidak puas.

Hasil analisa persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Jombang dilakukan dengan uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai r hitung = 0,473 dan r tabel sebesar ($n-1=70$) adalah 0,235, $p = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$, karena nilai r hitung lebih besar r table ($0,473 > 0,235$) atau nilai $p < \alpha$ sehingga dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hipotesa H_a diterima dan menyatakan ada hubungan antara persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Jombang

D. PEMBAHASAN

Persepsi Pasien

Sebagian besar pasien memiliki persepsi positif yaitu sebanyak 52,1%. Hal ini disebabkan oleh jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Hasil tabulasi silang antara karakteristik pasien dan persepsi menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin persepsi positif sebagian besar yaitu 37 responden (52,1%) antara lain laki-laki sebanyak 14 responden (19,7%) dan perempuan sebanyak 23 responden (32,4%), menurut umur pasien, sebagian besar yang memiliki persepsi positif yaitu 37 responden (52,1%) berumur ≥ 30 tahun sebanyak 22 responden (31%) dan berumur < 30 tahun sebanyak 15 (21,1%). Menurut pendidikan, sebagian besar yang memiliki persepsi positif yaitu 37 responden (52,1%), dengan tingkat pendidikan tidak tamat SD sebanyak 17 (24%) responden, tamat SD dan SLTP sebanyak 9 (12,7%) responden, tamat SLTA sebanyak 2 (2,8%) responden dan menurut pekerjaan, sebagian besar yang memiliki persepsi positif yaitu 37 responden (52,1%), dengan pekerjaan sebagai petani sebanyak 2 (2,8%) responden, buruh tani sebanyak 21 (29,5%) responden, pedagang sebanyak 9 responden (12,7%) dan pegawai swasta sebanyak 5 (7,1%) responden.

Dalam proses persepsi, pasien memberikan respon sangat tergantung pada karakteristik orang yang bersangkutan, oleh karena itu karakteristik individu memberikan respon yang akan membentuk persepsi yang berbeda antar satu dengan yang lain.

Kepuasan Pasien

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 47 responden (66,2%) menyatakan puas dengan pelayanan Jamkesmas di RSUD Jombang. Hasil tabulasi silang antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin, sebagian besar pasien yang merasa puas yaitu 47 (66,2%) responden, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 19 (26,8%) responden dan perempuan sebanyak 28 (39,4%) responden, menurut umur, sebagian besar pasien yang merasa puas yaitu 47 (66,2%) responden, terdiri dari < 30 tahun sebanyak 17 (23,9%) responden dan ≥ 30

tahun sebanyak 30 (42,3%) responden, menurut pendidikan, sebagian besar pasien yang merasa puas yaitu 47 (66,2%) responden, terdiri dari Tidak Tamat SD sebanyak 21 (29,6%), Tamat SD sebanyak 12 (16,9%), Tamat SLTP sebanyak 13 (18,3%) dan Tamat SLTA sebanyak 1 (1,4%), dan menurut pekerjaan, sebagian besar pasien yang merasa puas yaitu 47 (66,2%) responden, terdiri dari Petani sebanyak 2 (2,8%), Buruh tani sebanyak 30 (42,3%), pedagang sebanyak 10 (14,1%) dan pegawai swasta sebanyak 5 (7,0%).

Kepuasan pasien Jamkesmas ditentukan oleh beberapa faktor, sesuai dengan pendapat antara lain umur, pendidikan, pekerjaan dan Jenis kelamin.³

Kepuasan pasien Jamkesmas tentang pelayanan Jamkesmas di RSUD Jombang karena responden sangat terbantu dengan adanya Jaminan Kesehatan Masyarakat mengingat sebagian besar responden adalah masyarakat dengan mata pencaharian sebagai buruh tani dengan tingkat penghasilan yang minim dan berada pada garis kemiskinan, pihak RSUD Jombang juga berusaha memberikan pelayanan kepada pasien Jamkesmas sesuai dengan prosedur pelaksanaan Jamkesmas.

Hubungan antara persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dari 71 responden yang memiliki persepsi positif sebanyak 37 responden dimana tingkat kepuasan responden tidak puas sebanyak 7 responden (9,9%) dan merasa puas sebanyak 30 responden (42,3%). Persepsi negatif sebanyak 34 responden dimana tingkat kepuasan responden tidak puas sebanyak 17 responden (23,9%) dan merasa puas sebanyak 17 responden (23,9%).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subjektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis konsumen maupun pemberi jasa, kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya memainkan perannya sendiri-sendiri, maka jasa yang sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen.⁴

Kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.⁵

Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai r hitung = 0,473 dan r tabel sebesar ($n-1=70$) adalah 0,235, $p = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$, karena nilai r hitung lebih besar r table ($0,473 > 0,235$) atau nilai $p < \alpha$ sehingga dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hipotesa H_a diterima dan menyatakan ada hubungan antara persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Jombang.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Di RSUD Jombang ditemukan : (1) Responden pasien Jamkesmas di RSUD Jombang lebih dari setengahnya memiliki persepsi positif tentang pelayanan kesehatan, dengan responden sebesar 37 (52,1%). (2) Sebagian besar pasien Jamkesmas puas tentang pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Di RSUD Jombang, yaitu sebanyak 47 (66,2%) dan (3) Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* yang diolah dengan program komputer, menyatakan ada hubungan antara persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tentang pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Jombang

Disarankan, antara lain : (1) Bagi pihak RSUD diharapkan meningkatkan kualitas keramahan-tamahan, perhatian dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara menyapa pasien dengan senyum, menanyakan identitas pasien dengan suara lembut, menjawab setiap pertanyaan pasien dengan sabar, tepat dan benar serta menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan pasien dan meminta maaf bila melakukan kesalahan. (2) Pihak RSUD diharapkan melakukan evaluasi secara berkala mengenai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, serta dalam pemberian

pelayanan perlu diperhatikan aspek kepuasan pasien terhadap mutu tanpa mengabaikan tata cara penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dapat meningkat. (3) Perlunya penelitian lebih lanjut berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat inap.

Daftar Rujukan

1. Mukti, 2008, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, <http://blog.binadarma.ac.id>. Diakses tanggal 22 Mei 2012
2. Andriani. 2005. *Persepsi pasien JAMKESMAS terhadap kepuasan pelayanan* <http://klinis.wordpress.com>, diakses tanggal 10 Januari 2012
3. Abraham dan Shanley. 1997. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, www.unsu.co.id, Diakses tanggal 3 Agustus 2012
4. Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia FE UII
5. Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi