

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
PENERIMA JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP
RSUD KOTA PARIAMAN**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



OLEH

**HASPI MALDI
12899**

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

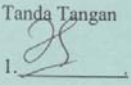
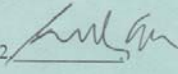

Nama : Haspi Maldy
NIM/BP : 12899/2009
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
PENERIMA JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP
RSUD KOTA PARIAMAN**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, Juli 2013

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dra.Nonong Amalita, M.Si	1. 
Anggota : Drs. Lutfian Almash, MS	2. 
Anggota : Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	3. 

ABSTRAK

Haspi Maldy : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pariaman adalah rumah sakit rujukan dari puskesmas-puskesmas yang berada di Kota Pariaman dan sebagai penyedia pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum. Salah satu bentuk pelayanannya yaitu memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien penerima jaminan kesehatan masyarakat atau Jamkesmas. Pelayanan yang berkualitas sangat penting bagi pasien Jamkesmas apakah layanan tersebut membuat pasien puas atau tidak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah: sarana dan prasarana, kehandalan, jaminan, tingkat kepedulian, dan perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman. 2) Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman.

Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian terapan dengan menggunakan analisis faktor. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien penerima Jamkesmas di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman tahun 2013. Sampel diperoleh sebanyak 100 orang pasien menggunakan metode purposive sampling. Alasan menggunakan metode penelitian ini karena jumlah populasi yang besar dan keterbatasan peneliti dalam memperoleh data rekap medis dari pihak rumah sakit. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman ada lima faktor, yaitu faktor sarana dan prasarana meliputi: kondisi setiap ruangan, kebersihan lingkungan dan sarana komunikasi, faktor kehandalan meliputi: tenaga medis profesional, faktor jaminan meliputi: kesopanan petugas dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan, faktor tingkat kepedulian meliputi: kesigapan petugas terhadap keluhan pasien, faktor perhatian meliputi: objektifitas pelayanan. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman adalah faktor sarana dan prasarana meliputi: kebersihan lingkungan. Lingkungan yang bersih sangat berdampak positif bagi pasien, karena pasien bisa merasakan kenyamanan ketika berobat di RSUD Kota Pariaman.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Pariaman”**. Penelitian tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Mada (A.Md) pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Lutfian Almash, M.S, dan Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si Tim Penguji Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Armiami, M.Pd Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah berbagi ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Pasien Jamkesmas di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman yang bersedia sebagai responden penelitian

6. Segenap Civitas Akademika FMIPA UNP dan Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah memberikan bantuan dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran sangat diharapkan demi penyempurnaan tulisan ini nantinya.

Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga semua bimbingan, bantuan, dan doa yang diberikan menjadi amal ibadah yang diridhai Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan sumbangan pemikiran positif bagi setiap pembaca.

Padang, April 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN TEORI	7
A. Jamkesmas	7
B. Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	9
C. Matriks.....	15
D. Analisis Faktor	18
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Jenis dan Sumber Data.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27

D. Variabel Penelitian dan Struktur Data	28
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Pengolahan dan Teknis Analisis Data	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Data	37
B. Analisis Data	40
C. Pembahasan.....	47
BAB V. PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Indikator Kepuasan Pasien.....	28
2. Format Data	29
3. Reliabilitas Uji Coba Kuesioner	34
4. Kategori Pernyataan dan Skala Likert	35
5. Persentase Kepuasan Pasien terhadap Layanan Puskesmas	37
6. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	41
7. Besar Keragaman Variabel (%)	45

**DAFTAR
LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Reliabilitas	54
2. Data Indikator Kepuasan Pasien	56
3. Matriks Peragam	61
4. Matriks Korelasi	62
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	64
6. Nilai Vektor Eigen	65
7. Model Komponen Utama	66
8. Bobot Faktor	69
9. Hasil Validasi Kuesioner	70
10. Kuesioner	72

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin, dalam implementasinya dilaksanakan secara bertahap sesuai kemampuan keuangan Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 28H). Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individu baik fisik dan psikis berjalan dengan baik. Kondisi fisik yang baik dan sehat adalah keinginan semua manusia baik secara pribadi, kelompok, ataupun masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat secara optimal maka diupayakan berbagai cara dengan memperbaiki sistem pelayanan masyarakat di bidang kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan balai pengobatan. Rumah sakit adalah sebuah institusi atau tempat perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli lainnya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pariaman adalah rumah sakit rujukan dari puskesmas-puskesmas yang berada di Kota Pariaman dan sebagai penyedia pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang mampu/miskin, yaitu dengan melayani pasien yang mendapatkan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang diprogramkan oleh Departemen Kesehatan (DepKes).

Sejak diberlakukannya Jamkesmas kepada seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat menengah kebawah (miskin atau tidak mampu), setidaknya lebih dari 56,3% masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan kesehatan ini. Jamkesmas yang telah dirancang oleh Departemen Kesehatan (Depkes) sebagai pengganti Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin (Askeskin) juga terdapat persoalan. Melalui riset *Indonesia Corruption Watch* (ICW) di awal tahun 2009 lalu, ditemukan enam persoalan dalam penatalaksanaan program Jamkesmas. Enam persoalan tersebut meliputi data peserta yang belum akurat, sosialisasi yang belum optimal, adanya pungutan untuk mendapatkan kartu, adanya peserta yang tidak menggunakan kartu ketika berobat, adanya pasien Jamkesmas yang mengeluarkan biaya dan masih buruknya kualitas pelayanan pasien Jamkesmas (<http://m.okezone.com>).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien penerima Jamkesmas di RSUD Pariaman, diperoleh informasi bahwa sebagian pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan sebagian lagi pasien masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masih terdapat petugas yang bersikap kurang sopan terhadap pasien, peralatan yang ada masih kurang mendukung dalam pengobatan, serta pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh pasien. Karena pentingnya kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit demi terwujudnya pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien Jamkesmas, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengetahui faktor-faktor apa saja yang

mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Di sebuah institusi atau tempat perawatan seperti rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Pariaman, layanan kesehatan sangat penting bagi pasien apakah layanan tersebut membuat pasien puas atau tidak. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien terlebih dahulu menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas diukur berdasarkan dimensi kualitas yang berjumlah 10 dimensi. Menurut Zeithmal (1988: 23) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa, yaitu: *tangible* (sarana dan prasarana), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tingkat kepedulian), *competence* (kompetensi), *access* (kemudahan), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), dan *understanding the customer* (pemahaman pelanggan).

Berdasarkan Parasuraman (1988) dimensi kualitas yang berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Lima dimensi pokok pada pelayanan meliputi sarana dan prasarana, kehandalan, tingkat kepedulian, jaminan, dan perhatian. Sarana dan prasarana pada pelayanan di rumah sakit meliputi penampilan dan kemampuan fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya seperti fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Banyak faktor yang menentukan kepuasan pasien Jamkesmas, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Analisis statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan internal antar faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Pariaman adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor-faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi di antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Analisis faktor juga digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dominan dalam menjelaskan suatu masalah (Supranto, 2004: 113). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan tidak dibedakan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas, oleh karena itu analisis yang cocok digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap di RSUD Pariaman.

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap di RSUD Pariaman?
2. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap di RSUD Pariaman?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap di RSUD Pariaman.
2. Mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap di RSUD Pariaman.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan penulis khususnya.
2. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan dan memperluas cakupan penelitian.
3. Sebagai bahan informasi atau masukan bagi rumah sakit umum daerah PARIAMAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang sehingga menyebabkan rumah sakit umum daerah PARIAMAN mempunyai citra yang baik sebagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pasien penerima Jamkesmas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman, yaitu faktor sarana dan prasarana meliputi kondisi setiap ruangan, kebersihan lingkungan, dan sarana komunikasi, faktor kehandalan meliputi tenaga medis profesional, faktor jaminan meliputi kesopanan petugas dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan, faktor tingkat kepedulian meliputi kesigapan petugas terhadap keluhan pasien, faktor perhatian meliputi objektivitas pelayanan.
2. Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien penerima Jamkesmas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Pariaman adalah faktor sarana dan prasarana yaitu kebersihan lingkungan.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Kota Pariaman untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan dan lebih meningkatkan pelayanan yang belum termasuk kedalam faktor-faktor di atas.

2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan analisis faktor terhadap masalah lainnya yang lebih besar cakupannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara
- Azwar, Saifudin. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Bilson, Simamora, 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Gramedia Pusat Utama: Jakarta
- Depkes RI. 1992. *Undang-Undang Kesehatan No 23*. Jakarta
- Gasperz, Vincent, 1992. *Teknik Analisis Dalam Penelitian Percobaan 2*. Transito Bandung: Bandung
- <http://m.okezone.com>
- <http://blog.re.or.id/cara-menentukan-besarnya-sampel-sampel-size.htm>
- Husein, Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Cetakan Ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean, 1998. *Applied Multivariate Statistical Ananlisis 2nd edition*. Prentice Hall International: New Jersey
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. PT Prehalindo: Jakarta
- Lupiyoadi. 2005. *Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten Surakarta*. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah: Surakarta
- Nasution, N. M. 2004. *Mutu Pelayanan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Parasuraman, Et, al. 1988. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 4. No 1. Hal 55-56
- Purnaweni, Hartuti. 2004. *Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, JIAKP*. Vol 1. No 1
- Supranto. J. 2004. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Rineka Cipta: Jakarta