

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
JAMINAN PERSALINAN DI RSUD KOTA SOLOK**

Tugas Akhir

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

**RESTI AMELIA ERMA PUTRI
58698 / 2010**

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

PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : RESTI AMELIA ERMA PUTRI

Nim / TM : 58698 / 2010

Program Studi : Statistika (D3)

Jurusan : Matematika

Fakultas : MIPA

dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
JAMINAN PERSALINAN di RSUD KOTA SOLOK**

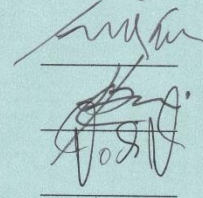
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang

Padang, 15 Agustus 2013

Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Drs. Lutfian Almash, MS
Anggota	: Dra. Fitriani Dwina, M.Ed
Anggota	: Dodi Vionanda, M.Si

Tanda tangan



Handwritten signatures of the examiners, including the Chairman and two members, with horizontal lines below each signature.

ABSTRAK

Resti Ameilia Erma Putri : Analisis Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jaminan Persalinan di RSUD Kota Solok

Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individu baik fisik dan psikis berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang pasien Jampersal di RSUD Kota Solok diperoleh informasi bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistika yang dapat mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Jampersal adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan jampersal di RSUD Kota Solok dan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh pasien Jampersal di RSUD Kota Solok dan sampel berjumlah 54 orang, yang ditarik menggunakan metode *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari lima variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok yaitu ada tiga faktor yang mempengaruhi, yang meliputi (1) faktor pertama yang tergantung pada tiga variabel yaitu variabel daya tanggap, jaminan, dan empati, (2) faktor kedua yang tergantung pada variabel bukti langsung, dan (3) faktor ketiga yang tergantung pada variabel kehandalan.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jaminan Persalinan di RSUD Kota Solok”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Prodi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

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. Bapak Drs. Lutfian Almash, MS dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dodi Vionanda, M.Si dan Ibu Dra. Fitriani Dwina, M.Ed Tim dosen Penguji.
3. Ibu Dr. Armiati, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA UNP.

7. Ibu Salmawati, Skep, MM bagian Kasubag Diklat dn Diklit di RSUD Kota Solok, yang telah memberikan bantuan dalam mengurus administrasi penelitian.
8. Ibu khairani, Amd, Keb selaku kepala ruangan di ruang rawat inap Kebidanan RSUD Kota Solok, yang telah membantu dalam proses berjalannya penelitian.
9. Orang tua, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Juli 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. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II : KAJIAN TEORI	9
A. Rumah Sakit	9
B. Pelayanan Kesehatan	10
C. Kepuasan	14
D. Jampersal	16
E. Matriks	18
F. Analisis Faktor	21

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Sumber Data	29
E. Variabel Penelitian	29
F. Instrumen Penelitian	30
G. Pengumpulan Data	33
H. Analisis Data	34
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Data	36
B. Hasil Analisis Data	40
C. Pembahasan.....	45
BAB V : PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Pasien Jampersal Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Solok Bulan Juni sampai Bulan Desember 2012	5
2. Variabel dan Indikator Variabel Penelitian.....	29
3. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert.....	31
4. Data Identitas Responden	36
5. Persentase Pasien Menurut Tingkat Kepuasanya terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok	37
6. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	42
7. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan masing- masing Faktor	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Lembaran Validasi Kuesioner	50
II. Data Hasil Uji Coba Kuesioner.....	52
III. Kuesioner	54
IV. Data Hasil Penelitian	58
V. Data Penjumlahan Indikator dalam Masing-masing Variabel.....	61
VI. Data hasil Pembakuan.....	63
VII. Matriks Peragam	65
VIII. Matriks Korelasi	66
IX. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	67
X. Vektor Eigen	68
XI. Model Analisis Komponen Utama	69
XII. Bobot Faktor	70
XIII. Keragaman Faktor	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individu baik fisik dan psikis berjalan dengan baik. Kondisi tubuh yang sehat adalah keinginan semua manusia baik secara pribadi, kelompok, ataupun masyarakat. Jika seorang manusia berada dalam keadaan sehat, maka segala aktivitasnya akan berjalan dengan lancar. Untuk menjamin terpenuhinya hak hidup sehat bagi seluruh penduduk termasuk penduduk miskin dan tidak mampu, pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk untuk memperoleh derajat kesehatan yang baik.

Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih cukup tinggi dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya. Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Neonatus (AKN) 19 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (Millenium Develoment Goals/MDG's 2000) pada tahun 2015, diharapkan AKI menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup dan AKB menurun dari 34 pada tahun 2007 menjadi 23 per 1000 kelahiran hidup.

Menurut hasil Riskesdas 2010, persalinan oleh tenaga kesehatan pada kelompok sasaran miskin baru mencapai sekitar 69,3%, sedangkan persalinan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan baru mencapai 55,4%. Salah satu kendala penting untuk mengakses persalinan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan adalah keterbatasan dan ketidak-tersediaan biaya sehingga diperlukan kebijakan terobosan untuk meningkatkan persalinan yang ditolong tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan melalui kebijakan yang disebut Jaminan Persalinan (Jampersal).

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik pada pasiennya. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok. RSUD Kota Solok adalah rumah sakit pemerintah tipe B yang merupakan rumah sakit pendidikan dan penelitian dan juga merupakan rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan dengan visi “*Menjadi Rumah Sakit Terunggul dalam Pelayanan di Provinsi*

Sumatera Barat Tahun 2015”. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Sumatera Barat Nomor 56 tahun 2011 dan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 303 /Menkes/SK/IV/2011, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok telah ditingkatkan dari Tipe C ke Tipe B dengan berbagai jenis pelayanan kesehatan, khususnya mulai bulan April 2011 melayani pasien Jampersal sesuai dengan Permenkes Republik Indonesia No 631/MenKes/Per/III/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan.

Jampersal dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial bagi ibu hamil untuk mendapatkan jaminan persalinan, yang didalamnya termasuk pemeriksaan kehamilan, pelayanan nifas termasuk KB pasca persalinan, dan pelayanan bayi baru lahir. Kepesertaan Jampersal merupakan perluasan kepesertaan dari Jamkesmas, yang terintegrasi dan dikelola mengikuti tata kelola dan manajemen Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Peserta program Jampersal adalah seluruh sasaran yang belum memiliki jaminan persalinan. Peserta Jampersal dapat memanfaatkan pelayanan di seluruh jaringan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (bidan dan puskesmas) dan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) di kelas III yang memiliki Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Tim Pengelola Jamkesmas dan BOK Kabupaten/Kota.

Pelaksanaan pelayanan Jaminan Persalinan mengacu pada standar pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Pembayaran atas pelayanan jaminan persalinan dilakukan dengan cara klaim oleh fasilitas kesehatan. Untuk persalinan tingkat pertama di fasilitas kesehatan pemerintah dan fasilitas kesehatan swasta yang bekerjasama dengan Tim Pengelola Kabupaten atau Kota.

Pada daerah lintas batas, fasilitas kesehatan yang melayani ibu hamil atau persalinan dari luar wilayahnya, tetap melakukan klaim kepada Tim Pengelola atau Dinas Kesehatan setempat dan bukan pada daerah asal ibu hamil tersebut. Fasilitas kesehatan seperti Bidan Praktik, Klinik Bersalin, Dokter praktik yang berkeinginan ikut serta dalam program ini melakukan perjanjian kerjasama (PKS) dengan Tim Pengelola setempat, dimana yang bersangkutan dikeluarkan izin prakteknya.

Peserta Jampersal sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas, untuk proses penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif dan tingkat

kepuasan terhadap pelayanan juga merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan diketahui setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari rekam medik di RSUD Kota solok tentang distribusi jumlah kunjungan pasien Jampersal di ruang rawat inap kebidanan bulan Juni sampai bulan Desember 2012 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Jampersal di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Solok Bulan Juli sampai Bulan Desember 2012

No	Bulan	Jumlah
1	Juli	140
2	Agustus	163
3	September	160
4	Oktober	175
5	November	197
6	Desember	208
Jumlah		1043

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa kunjungan pasien jampersal setiap bulanannya mengalami peningkatan secara signifikan. Namun, meningkatnya pasien Jampersal tersebut belum tentu pasien memperoleh pelayanan prima dari petugas ataupun yang lainnya.

Pada tanggal 23 Januari 2013 di ruang rawat inap kebidanan RSUD Kota Solok dengan pengambilan sampel secara *accidental* terhadap 10 orang pasien Jampersal. Diperoleh hasil wawancara sebagai survey awal yang telah peneliti lakukan pada umumnya pasien peserta Jampersal menyatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. empat sampel menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap Kebidanan, tiga sampel menyatakan mereka tidak puas dengan fasilitas perawatan yang mereka terima, dua sampel menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang mereka terima biasa-biasa saja dan hanya satu sampel yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Hasil survei awal dan wawancara seperti dikemukakan di atas merupakan alasan kuat bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal maka dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dengan menggunakan suatu dimensi kualitas yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan skala penilaian “sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan”.

Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok maka digunakanlah suatu metode statistika yaitu 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. 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 dari ulasan pernyataan diatas maka dilakukanlah penelitian tentang “*Analisis Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok*”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini difokuskan pada faktor pelayanan kesehatan yang terdiri dari faktor bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok”

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Instansi RSUD Solok, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi RSUD Solok dalam perumusan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang prima terhadap masyarakat.
2. Bagi peneliti sendiri, diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan penelitian dan sekaligus untuk mengaplikasikan kemampuan dan ilmu yang telah peneliti terima di bangku perkuliahan.
3. Pihak lain, dapat memberikan masukan bagi rekan-rekan yang mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan jampersal di RSUD Kota Solok ada tiga faktor, yaitu (1) factor pertama yang tergantung pada tiga variabel meliputi variabel daya tanggap, jaminan dan empati, (2) faktor kedua tergantung pada variabel bukti langsung, dan (3) faktor ketiga tergantung pada variabel kehandalan.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal yaitu bukti lansung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang harus ditingkatkan dalam memebrikan pelayanan yang berkualitas.
2. Pada dasarnya terdapat dua metode pendugaan parameter dalam model analisis faktor, yaitu metode komponen utama dan metode kemungkinan maksimum. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode komponen utama, kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kemungkinan maksimum, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

3. Dalam kesempatan ini peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan jampersal di RSUD Kota Solok.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. (1996). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Depkes RI, *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, 2003
- Azwar, Saifudin. (1996). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gasper, Vincent. (1992). *Teknik Analisis Dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Khotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean. (1998). *Applied Multivariate Statistical Analisis 2nd Edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Nasution, M.N. (2004). *Mutu Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Supranto, J. (2004). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Tim Penulis UNP. (2010). *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. UNP Padang.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tim Penulis, Kementerian Republik Indonesia. (2011). *Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan*, Jakarta.
- Tim Penulis, Data Rekam Medik RSUD Solok, *Distribusi Jumlah kunjungan Pasien Tahun 2007, 2008, 2009, 2010, dan 2011*