

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana kepuasan peserta Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih, dan mengetahui dimensi pelayanan yang berperan terhadap kepuasan peserta Jamkesmas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta Jamkesmas dan didapatkan responden sebanyak 95 responden. Alat Ukur yang digunakan untuk menjangkau informasi mengenai kepuasan peserta Jamkesmas adalah modifikasi dari SERVQUAL : A Multidimensional Scale to Capture Customer Perception and Expected of Servqual, yang dibuat oleh Valerie A Zeithaml. Alat Ukur ini terdiri atas 39 item pernyataan yang menggali dimensi – dimensi kualitas pelayanan tentang kepuasan pengguna jasa.

Data yang diperoleh diolah menggunakan distribusi frekuensi, tabulasi silang, dan analisis kesenjangan (gap) diolah menggunakan Distribusi Frekuensi. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil 39 item yang diterima dan validitas expected service berkisar antara 0,533 hingga 0,918 dan validitas item perceptions service berkisar antara 0,415 hingga 0,839. Sedangkan hasil reliabilitas item expected service adalah 0,979 dan reliabilitas perceptions service adalah 0,948.

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa mayoritas pasien Jamkesmas merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Sidamulih. Pengguna jasa yang merasa tidak puas sebanyak 57,9%, yang merasa sangat puas sebanyak 40 %, dan yang puas sebanyak 2,1%. Dari hasil penelitian ini, ketidakpuasan pasien Jamkesmas pada dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih secara berurutan dari ketidakpuasan yang terbesar hingga ketidakpuasan terkecil adalah dimensi assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness.

Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti lebih jauh mengenai dimensi assurance yang berkaitan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Sidamulih dan melakukan pengukuran data penunjang mengenai faktor expected service dan perceptions service yang sebelumnya belum dilakukan oleh peneliti.

ABSTRACT

The study is titled " Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih ". The purpose of this study was to obtain a description of how the satisfaction of participants on the quality of service Jamkesmas Sidamulih health center, and know the dimensions of service that contribute to participant satisfaction Jamkesmas.

The research method used is survey method. The population in this study were participants Jamkesmas, and then respondent obtained by 95 respondents. Measure tool used for capturing information about participant satisfaction Jamkesmas is a modified SERVQUAL: A Multidimensional Scale to Capture Customer Perception and expected of SERVQUAL, which was made Valerie A Zeithaml. Measurement consist of 39 items which explore the dimensions of the statement – the dimensions of service quality on satisfaction of service users.

The data obtained were processed using a frequency distribution, cross tabulation, and analysis of the gap, (gap) is processed using a frequency distribution. Based on the result validity of test result obtained 39 items received and the validity of the expected service ranged from 0.533 to 0.918 and the validity of the perceptions service items ranged from 0.415 to 0.839. while the reability of the items expected service is 0.979 and perceptions service reliability is 0.948.

This study showed that the majority of patiens Jamkesmas feel dissatisfaction with the service provided Sidamulih Health Center. Service users who are not satisfied as much as 57.9%, very satisfied as much as 40%, and are satisfied as much as 2,1%. From these results, the dissatisfaction that stands out is the dimension of assurance. Subsequently followed by dissatisfaction on the dimenssions of reliability, tangible, emphaty, and responsiveness.

Suggestion for further research, is expected to investigate further about the dimensions of assurance related to patient of Jamkesmas in Sidamulih health centre and measurement the factors supporting expected service and perceptions service previously performed by the researchers

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR SKEMA.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori kepuasan.....	18
2.1.1 Definisi kepuasan.....	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Dimensi KualitPelayanan.....	24

2.1.4 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
3.2.1 Variabel Penelitian.....	27
3.2.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Alat ukur.....	28
3.3.1 Alat Ukur Tingkat Kualitas Pelayanan.....	28
3.3.2 Data Pribadi dan Data Penunjang.....	29
3.4 Validitas dan Realibilitas Alat ukur.....	30
3.4.1 Validitas Alat ukur.....	30
3.4.2 Realibilitas Alat ukur.....	31
3.5 Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi Sasaran.....	32
3.5.2 Karakteristik sampel.....	32
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	32
3.5.4 Teknik analisis Data.....	33
3.5.5 Teknik analisis Gap.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Responden.....	35.
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	36

4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas.....	37
4.2.2 Pasien Jamkesmas yang Sangat Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih.....	38
4.2.3 Pasien Jamkesmas yang Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih..	39
4.2.4 Pasien Jamkesmas yang Tidak Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih.....	40
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
5.2.1 Saran Teoritis.....	50
5.2.2 Saran Praktis.....	50

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Definisi Operasional.....	27
3.2 Sistem Penilaian.....	29
3.3 Tabel Rumus distribusi Frekuensi.....	33
4.1 Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas.....	37
4.4 Gambaran Pasien Jamkesmas yang Sangat Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih.....	38
4.5 Gambaran Pasien Jamkesmas yang Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih.....	39
4.6 Gambaran Pasien Jamkesmas yang tidak Puas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih.....	40

DAFTAR SKEMA

Skema 1-1 Kerangka Pikir.....	17
Skema 3-1 Rancangan Penelitian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Kuesioner Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Puskesmas Sidamulih

Lampiran 2 :Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 3:Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan dimensi kualitas pelayanan

Lampiran 3.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dimensi reliability

Lampiran 3.2 :Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan dimensi responsiveness

Lampiran 3.3 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan dimensi assurance

Lampiran 3.4 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan dimensi emphaty

Lampiran 3.5 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan dimensi tangible

Lampiran 4 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin

Lampiran 5 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan usia

Lampiran 6 : data penunjang mengenai pasien yang mendapatkan pengobatan bebas biaya

Lampiran 6.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pasien yang mendapatkan pengobatan bebas biaya

Lampiran 7 : Data penunjang mengenai sumber saran pasien yang menggunakan kartu Jamkesmas

Lampiran 7.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pasien mendapatkan saran untuk menggunakan kartu Jamkesmas

Lampiran 8 : Data penunjang mengenai pelayanan yang diharapkan pasien Jamkesmas

Lampiran 8.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pelayanan yang diharapkan

Lampiran 9 : Data penunjang mengenai pasien yang tetap mendapatkan pelayanan Puskesmas Sidamulih dalam situasi yang mendesak

Lampiran 9.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pelayanan dalam situasi yang mendesak

Lampiran 10 : Data penunjang mengenai pasien yang menjelaskan keluhan

Lampiran 10.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pasien yang menjelaskan keluhan

Lampiran 11 : Data penunjang mengenai pasien yang memberikan toleransi pada situasi yang tidak memungkinkan

Lampiran 11.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pasien yang memberikan toleransi pada situasi yang tidak memungkinkan

Lampiran 12 : Data penunjang mengenai harapan pasien menggunakan kartu Jamkesmas

Lampiran 12.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan harapan menggunakan kartu Jamkesmas

Lampiran 13 : Data penunjang mengenai terapan pelayanan bebas biaya Puskesmas Sidamulih untuk pasien Jamkesmas

Lampiran 13.1 : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan terapan bebas biaya

Lampiran 14 : Data penunjang mengenai pasien yang mempunyai pengalaman kurang memuaskan terhadap pelayanan Puskesmas Sidamulih

Lampiran 14.1: Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan pengalaman kurang memuaskan

Lampiran 15 : Data penunjang mengenai informasi dari luar akan mempengaruhi harapan pasien Jamkesmas

Lampiran 15.1: Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan informasi dari luar akan mempengaruhi pasien Jamkesmas

Lampiran 16 : Data penunjang mengenai tahapan proses pelayanan yang kurang memuaskan

Lampiran 16.1: Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan tahapan proses pelayanan yang kurang memuaskan

Lampiran 17 : Data penunjang mengenai faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan

Lampiran 17.1: Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan

Lampiran 18 : Data per indikator pasien Jamkesmas yang merasa sangat puas

Lampiran 19 : Data per indikator pasien Jamkesmas yang merasa puas

Lampiran 20 : Data per indikator pasien Jamkesmas yang merasa tidak puas

Lampiran 18.1: Data per item bagi pasien Jamkesmas yang merasa sangat puas

Lampiran 19.1: Data per item bagi pasien Jamkesmas yang merasa puas

Lampiran 20.1: Data per item bagi pasien Jamkesmas yang merasa tidak puas

Lampiran 21 : Kisi-kisi alat ukur

Lampiran 22 :Data expected service

Lampiran 23 :Data perception service