

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ASKES TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT TNI AU TK.II “DR SALAMUN” BANDUNG

**Adam Iskandar, 2008, Pembimbing :Donny Pangemanan, drg., SKM dan Surja
Tanurahardja, M.Ph, DTMH.**

Dengan banyaknya Rumah Sakit yang bekerja sama dengan PT. ASKES, maka peserta ASKES bisa memilih Rumah sakit mana yang disukainya baik dipandang dari segi pelayanan, fasilitas, akses untuk mencapai rumah sakit, ataupun jarak rumah sakit dengan tempat tinggal peserta ASKES. Untuk itu diadakan penelitian tingkat kepuasan peserta ASKES terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit TNI AU Tk.II ”Dr. Salamun” Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ASKES terhadap pelayan kesehatan di poliklinik rumah sakit TNI AU Tk.II ”Dr Salamun” Bandung dilihat dari unsur *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, rancangan *cross sectional* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi 33 pertanyaan. Subjek penelitian adalah peserta ASKES yang berobat ke unit rawat jalan RS TNI AU Tk.II ”Dr Salamun” Bandung saat jam 08.00-12.00 WIB selama bulan juli 2007. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden 137.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa 90,51 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *tangibles*, 97,08 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *responsiveness*, 100 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *reliability*, 100 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *assurance*, 100 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *emphaty*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan peserta ASKES terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TNI AU Tk.II”Dr Salamun” Bandung secara umum puas.

Kata Kunci : Peserta ASKES, pelayanan kesehatan, kepuasan.

ABSTRACT

DESCRIPTION OF ASKES PARTICIPANTS SATISFICATION STAGE TO THE HEALTH CARE IN OUTPATIENT DEPARTMENT OF TNI AU Tk.II "Dr.SALAMUN" HOSPITAL BANDUNG

***Adam Iskandar, 2008, Advisers :Donny Pangemanan, drg., SKM and Surja
Tanurahardja, M.Ph, DTMH.***

Because many hospitals are working together with PT.ASKES, the ASKES member can choose the most favorable hospital in terms of service, facility, acces to hospital, and distance between the hospital and participant recidence. For that reason, a research of ASKES participant's satisfication was made to the outpatient service in TNI AU Tk.II "Dr.Salamun" hospital Bandung.

The aim of this research is to describe the satisfication of ASKES participant to the health care in TNI AU polyclinic of the "Dr. Salamun" hospital Bandung, in terms of tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty.

The method used in is this research is descriptive, with a cross-sectional design and survey instrument in the form of a questionnaire with 33 questions. The subject of the research are participant's of ASKES outpatient in TNI AU Tk.II "Dr. Salamun" hospital Bandung between 08.00-12.00 during July 2007. The sampling method used is accidental sampling made of 137 respondents.

The results of the research show that respondents are contents with the dimension of tangibles satisfication (90,51 %), with the dimension of responsiveness satisfication (97,08 %), with the dimension of reliability satisfication (100 %), with the dimension of assurance satisfication (100 %), and with the dimension of emphaty satisfication (100 %).

The research conclude that ASKES participant are in general satisfied with the health care in TNI AU Tk.II "Dr.Salamun" hospital Bandung

Key word : ASKES participant, health services, satisfication.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Maksud.....	4
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.6.2 Waktu Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Kepuasan.....	7
2.1.1 Pengertian.....	7
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.3 Definisi Kepuasan Pasien.....	8
2.1.4 Konsep Kepuasan.....	8
2.1.5 Dimensi kepuasan.....	9
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..	10
2.1.7 Konsep Mengukur kepuasan.....	11
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13

2.2.1 Perspektif Mutu Layanan Kesehatan.....	15
2.2.2 Dimensi Layanan Kesehatan.....	15
2.3 Asuransi.....	16
2.3.1 Pengertian Asuransi.....	16
2.3.2 Bentuk Pokok ASKES.....	16
2.3.3Macam-Macam Asuransi Kesehatan.....	17
2.3.3.1 Ditinjau dari pengelolaan dana.....	18
2.3.3.2 Ditinjau dari keikutsertaan anggota.....	20
2.3.3.3 Ditinjau dari jenis pelayanan yang ditanggung....	20
2.3.3.4 Ditinjau dari jumlah dana yang ditanggung.....	20
2.3.3.5 Ditinjau dari jumlah peserta yang ditanggung.....	20
2.3.3.6 Ditinjau dari peranan badan asuransi.....	21
2.3.3.7 Ditinjau dari cara pembayaran kepada penye- lenggara pelayanan kesehatan.....	21
2.3.4 Jenis-Jenis Asuransi Kesehatan Menurut Bank Dunia...	21
2.3.4.1 <i>Social Health Insurance</i>	21
2.3.4.2 <i>Private Voluntary Health Insurance</i>	22
2.3.4.3 <i>Regulated Private Voluntary Health Insurance</i> ...	23
2.3.5 Aspek Positif/Negatif Berbagai Jenis Asuransi Kesehatan.....	24
2.3.6 Masalah Pokok Asuransi Kesehatan.....	25
2.3.7 Tiang Penyangga Asuransi Kesehatan.....	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	29
3.4 Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Sumber Data.....	30
3.4.2 Responden.....	30
3.4.3 Sampel Penelitian.....	30
3.4.4 Kriteria Sampel.....	31

3.5 Variabel Penelitian.....	31
3.5.1 Sub Variabel.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Identitas Responden.....	32
3.6.2 Bukti fisik(<i>tangibles</i>).....	32
3.6.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	33
3.6.4 Keandalan (<i>reliability</i>).....	33
3.6.5 Jaminan (<i>assurance</i>).....	34
3.6.6 Penuh Perhatian (<i>emphaty</i>).....	35
3.7 Definisi Operasional.....	35
3.8 Penyajian data.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit ”Dr Salamun”.....	43
4.2 Identitas Responden.....	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
 DAFTAR PUSTAKA.....	 65
LAMPIRAN.....	66
RIWAYAT HIDUP.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan pasien ASKES di Rumah Sakit TNI AU Tk.II“Dr Salamun” Bandung selama tahun 2006.....	4
Tabel 2.1. Perbedaan Perusahaan Asuransi Kesehatan Swasta dan Pemerintah.....	18
Tabel 4.1. Distribusi jenis kelamin responden.....	43
Tabel 4.2. Distribusi responden menurut umur.....	44
Tabel 4.3. Distribusi responden menurut tingkat pendidikan terakhir.....	44
Tabel 4.4. Distribusi responden menurut pekerjaan.....	45
Tabel 4.5. Distribusi mengenai kebersihan ruang tunggu pasien.....	46
Tabel 4.6. Distribusi mengenai kenyamanan ruang tunggu pasien.....	46
Tabel 4.7. Distribusi mengenai kebersihan ruang pemeriksaan pasien.....	47
Tabel 4.8. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”apakah rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas?”	47
Tabel 4.9. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “ Apakah rumah sakit mempunyai peralatan yang lengkap?”	48
Tabel 4.10.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah obat yang tersedia di apotek rumah sakit lengkap?”	48
Tabel 4.11.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah dokter berpenampilan rapih”?.....	49
Tabel 4.12.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat?”	50
Tabel 4.13.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah Anda menunggu lama untuk pemeriksaan?”	50
Tabel 4.14.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas rumah sakit siap memberikan bantuan bila dibutuhkan?”	51
Tabel 4.15.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas rmah sakit dengan cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien?”	51

Tabel 4.16.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas rumah sakit memberikan informasi yang jelas?”	52
Tabel 4.17.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah poliklinik buka sesuai dengan jadwal yang ditentukan?”	52
Tabel 4.18.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?”	53
Tabel 4.19.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah prosedur pelayanan berbelit-belit?”	53
Tabel 4.20.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan yang dikeluhkan?”	54
Tabel 4.21. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai dengan nomor urut?”	54
Tabel 4.22.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah dokter mempunyai pengetahuan baik?”	55
Tabel 4.23.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas kesehatan mempunyai ketrampilan yang baik?”	55
Tabel 4.24.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas rumah sakit memberikan rasa aman pada Anda?”	56
 Tabel 4.25.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pencatatan keterangan tentang pasien dilakukan dengan baik?”	 56
Tabel 4.26. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas kesehatan melayani dengan ramah?”	57
Tabel 4.27.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah sebelum melakukan tindakan, dokter meminta izin seraya menyebut nama Anda?”	57
Tabel 4.28.Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah	

pada saat berbicara dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami?"	58
Tabel 4.29. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas rumah sakit bersedia mendengarkan keluhan yang Anda sampaikan?”	58
Tabel 4.30. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas rumah sakit memberikan perhatian terhadap keluhan yang Anda sampaikan?”	59
Tabel 4.31. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Anda merasa pelayanan terhadap peserta ASKES berbeda dengan pasien lain?”	59
Tabel 4.32. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	60
Tabel 4.33. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	60
Tabel 4.34. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan handalan (<i>reliability</i>)	61
Tabel 4.35. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan jaminan (<i>assurance</i>)	61
Tabel 4.36. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan penuh perhatian (<i>emphaty</i>)	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1: Kuesioner.....	66