

**HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PBI (PENERIMAAN BANTUAN IURAN)
RAWAT INAP DI PUSKESMAS MARAWOLA**

SKRIPSI



**NURIANY
201601P251**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2018**

ABSTRAK

NURIANY. Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI rawat inap di Puskesmas Marawola. dibimbing oleh TIGOR H SITUMORANG dan HASNIDAR.

Peserta PBI adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta Program Jaminan Kesehatan. Tujuan berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Marawola pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal, terlihat dari tingkat kepuasan pasien yang kurang, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pemeriksaan dilakukan oleh dokter di ruang perawatan terkesan cepat dan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman dan sistem rujukkan berjenjang pasien merasa proses rujukkan menjadi lebih lama dan sulit dalam pengurusannya. Dan juga setiap pasien PBI Puskesmas Marawola apabila melakukan rujukkan hanya bisa ke Rumah Sakit Tora Belo Kabupaten Sigi. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya hubungan Antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI. Jenis penelitian ini dilakukan di Puskesmas Marawola dengan jumlah populasi 75 orang dan jumlah sampel sebanyak 47 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Adapun instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikan ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian ini dimana *p-value* 0,008 menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI di ruang rawat Puskesmas Marawola. Saran penelitian ini agar sikap empati perawat dan pengadaan obat harus lebih ditingkatkan demi menunjang mutu pelayanan kesehatan agar pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kata kunci : Pelayanan kesehatan, kepuasan

ABSTRACT

Nuriany : Correlation of health services toward satisfaction of in patient PBI at Marawola Publik Health Centre (PHC). Guided by Tigor H Situmorang and Hasnidar

PBI member is poor people and unable people to join in Health Insurance Programme. Based on observation of researcher in marawola PHC that health services have not been maximal providing by poor satisfaction of patients explanation. It influenced by some factors such as in a rush assesment of doctor in ward, so patients have no chance to consult their disease, limited drugs administering, referral patient system that take time and complicated and if patient wants to referred to hospital, it only refer to Torabelo General Hospital, Sigi Regency. So, this research aim to observe the correlation of health services toward satisfaction of in patient PBI. Population number was 75 patients, but only 47 respondents that it taken by purposive sampling technique. Instruments used was questionnaire and data analyzed by chi-square test with significant level ($\alpha = 0,05$). Result found that p-value 0,008, it shown that having correlation of health services toward in patient PBI satisfaction in marawola PHC. Suggestion, that nurses emphaty and drugs administering should be improved for supporting the health quality of services for patient's satisfaction toward health services that givent.

Key words : Health services, satisfaction

**HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PBI (PENERIMAAN BANTUAN IURAN)
RAWAT INAP DI PUSKESMAS MARAWOLA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada
Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya
Nusantara Palu*



**NURIANY
201601P251**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA
PALU 2018**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Isi | Hal |
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | v |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Konsep Penerima Bantuan Iuran (PBI) | 5 |
| 2.2 Konsep Kepuasan Pasien | 7 |
| 2.3 Konsep Kesehatan | 12 |
| 2.4 Konsep Pelayanan | 13 |
| 2.5 Konsep Pelayanan Kesehatan | 14 |
| 2.6 Kerangka Teori | 21 |
| 2.7 Kerangka Konsep | 23 |
| 2.8 Hipotesis | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian | 24 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 24 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 24 |
| 3.4 Variabel Penelitian | 25 |
| 3.5 Definisi Operasional | 25 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 26 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.8 Analisis Data | 27 |
| 3.9 Rencana Pengolahan Data | 27 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 3.10 Etika Penelitian | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil | 30 |
| 4.2 Pembahasan | 38 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan | 42 |
| 5.2 Saran | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA | 44 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 4.1 | Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden di Puskesmas Marawola | 32 |
| Tabel 4.2 | Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden di Puskesmas Marawola | 33 |
| Tabel 4.3 | Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden di Puskesmas Marawola | 34 |
| Tabel 4.4 | Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden di Puskesmas Marawola | 35 |
| Tabel 4.5 | Distribusi frekuensi berdasarkan pelayanan responden di Puskesmas Marawola | 36 |
| Tabel 4.6 | Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan responden di Puskesmas Marawola | 36 |
| Tabel 4.7 | Distribusi hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI (penerima bantuan iuran) rawat inap di Puskesmas Marawola | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep | 23 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Pengambilan Data dari Kampus STIKes Widya Nusantara Palu
2. Surat Balasan Pengambilan Data dari Puskesmas Marawola
3. Permohonan Menjadi Responden
4. Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden
5. Kuesioner
6. Surat Izin Penelitian dari Kampus STIKes Widya Nusantara Palu
7. Surat Balasan Penelitian dari Puskesmas Marawola
8. Master Tabel Penelitian
9. Hasil Olah Data
10. Dokumentasi Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali kualitas dan pelayanannya. Seperti yang tercantum dalam Undang – Undang nomor 36 tahun 2013 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (WHO 2014).

Pusat Pelayanan Kesehatan (PUSKESMAS) sebagai salah satu pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas secara menyeluruh meliputi pelayanan *kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif*. Pelayanan tersebut ditujukan kesemua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Fery & Mukdalif 2013).

Dalam pelayanan kesehatan pemerintah telah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis. Anggota PBI (Penerima Bantuan Iuran) merupakan anggota yang peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah yang iurannya dibayar oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Prosedur pelayanan perubahan Jamkesmas menuju PBI (Penerima Bantuan Iuran) tidak ada prosedur yang terstruktur, karena anggota Jamkesmas dapat langsung beralih ke PBI (Penerima Bantuan Iuran) tanpa harus mendaftar ulang.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan, jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu

pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Kotler 2015). Keuntungan memberikan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yang baik diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik serta laba yang diperoleh akan meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna kartu PBI bahwa pasien layanan PBI kesehatan di rasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyak peserta PBI yang belum mengetahui tentang mekanisme pengguna layanan PBI.

Konsep pelayanan BPJS kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua seperti RS Tipe C begitu seterusnya. Pasien yang menggunakan BPJS kesehatan, diwajibkan mengikuti tahapan alur berobat dimulai dari Provider Tingkat Pertama. Jika Provider Tingkat Pertama tidak mampu maka dirujuk ke tingkat pelayanan lebih tinggi sesuai dengan kompetensinya. Adanya perubahan sistem pelayanan dari sebelumnya, maka pasien PBI menimbulkan beberapa hal ketidaknyamanan atau rasa tidak puas pasien. Data pelayanan pasien keseluruhan pengguna kartu ASKES, Non PBI, PBI dan umum pada tahun 2016 sampai tahun 2017 berjumlah 868 orang. Data pelayanan pasien PBI dari 4 Januari 2018 sampai 30 April 2018 berjumlah 47 orang (Profil Puskesmas Marawola 2018).

Berbagai fenomena permasalahan yang muncul yang ditemui di lapangan dapat penulis rangkum sebagai berikut: pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien

tidak nyaman, karena peserta PBI kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. Dengan menggunakan sistem rujukan berjenjang pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama dan sulit dalam pengurusannya. Menurut SK Bupati No.0203/445/0.90.58/SK/C/III/2016 bahwa setiap pasien PBI Puskesmas Marawola apabila melakukan rujukan hanya bisa ke Rumah Sakit Tora Belo Kabupaten Sigi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien PBI Rawat Inap Di Puskesmas Marawola.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, dapat dirumuskan penelitian sebagai berikut : “Bagaimana Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien PBI Rawat Inap Di Puskesmas Marawola?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI rawat inap di Puskesmas Marawola.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mampu mengidentifikasi karakteristik responden.
- b. Mampu mengidentifikasi kepuasan pasien pengguna PBI terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Marawola.
- c. Mampu menganalisis hubungan kepuasan pasien PBI terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Marawola.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi

Menjadi bahan referensi untuk pengembangan ilmu keperawatan terutama dalam bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di fasilitas kesehatan.

1.4.2 Bagi Puskesmas Marawola

Menjadi bahan informasi sehingga akan mudah, jika ingin meningkatkan mutu pelayanan dengan melihat gambaran kepuasan pasien pengguna PBI.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat di jadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan terutama Puskesmas dan dapat menjadi sebuah rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2013. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka. Pelajar Jogja Offse
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta. Komputer
- Kotler, P, 2014. *Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen. Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat.
- Maulana, A, 2015. *Analisis Postur Kerja Dengan Tinjauan Ergonomi di. Industri Batik Madura*, Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan, Vol 1, No.3
- Muninjaya, Gde AA, 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo S, 2014. *Pendidikan dan perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- _____, 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan.edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, 2015. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.
- Peraturan Menteri RI Nomor 12 Tahun 2013. *Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Peraturan Menteri RI Nomor 13 Tahun 2013. *Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 146 Tahun 2013. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Puskesmas Marawola, 2018, *Profil Puskesmas Marawola tahun 2018*. Puskesmas Marawola.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soeparmanto,Sri Astuti, 2013. *Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat*, Jakarta, EGC

- Suparlan, 2013. *“Kebudayaan dan Pembangunan” dalam Kajian Agama dan Masyarakat (Sudjangi, ed)*. Jakarta: Depag R.I
- Supriyanto, S & Ernawaty, 2014. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Sutopo. 2014. *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- WHO, 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC. American Nurses Association.