

PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP ASUHAN  
KEPERAWATAN  
Di RUANG MAWAR DAN FLAMBOYAN RSUD Dr. HARDJONO  
PONOROGO



Oleh :  
HENI RAHAYU  
NIM : 10611810

PRODI D III KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2013

**PENELITIAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP**  
**ASUHAN KEPERAWATAN**

**Di RSUD Dr. HARDJONO PONOROGO**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Kepada Program Studi D III Keperawatan**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo**  
**Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Keperawatan**



**Oleh :**

**HENI RAHAYU**

**NIM : 10611810**

**PRODI DIII KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2013**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis oleh : Heni Rahayu  
Judul :Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Asuhan Keperawatan  
di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah pada tanggal: 30  
Agustus 2013.

Oleh

Pembimbing I



Siti Munawaroh,S.Kep.Ns,M.Kep

**NIDN. 0717107001**

Pembimbing II



Lina Ema Purwanti, S.Kep.Ns,M.Kep

**NIDN. 0730017702**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Siti Munawaroh,S.Kep. Ns, M.Kep

**NIDN. 0717107001**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heni Rahayu  
NIM : 10611810  
Tempat, tanggal lahir : Pacitan, 19 Januari 1992  
Institusi : Prodi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo”** ini adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapat sanksi.

Ponorogo, 30 Agustus 2013

Yang Menyatakan,



**Heni Rahayu**

**NIM: 10611810**

Mengetahui

Pembimbing I



**Siti Munawaroh, S.Kep.Ns, M.Kep**

**NIDN. 0717107001**

Pembimbing II



**Lina Ema Purwanti, S.Kep.Ns, M.Kep**

**NIDN. 0730017702**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Karya Tulis Oleh : Heni Rahayu  
NIM : 10611810  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

Telah di uji dan disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian sidang Karya Tulis Ilmiah di Program Diploma III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Tanggal: 30 Agustus 2013

**Tim Penguji**

**TandaTangan**

Ketua : Sulisty Andarmoyo, S.Kep. Ns, M.Kes

: .....

Anggota : 1. Ririn Nasriati, S.Kep.Ners

: .....

2. Lina Ema Purwanti, S.Kep.Ns,M.Kep

: .....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**Siti Munawaroh, S.Kep.Ns, M.Kep**  
**NIDN. 0717107001**

## MOTTO

Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi.

Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.

Seorang sahabat adalah suatu sumber kebahagiaan dikala kita merasa tidak bahagia.

Seorang sahabat adalah orang yang menjawab, apabila kita memanggil dan sering menjawab sebelum kita panggil.

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhasap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo”. Goresan tinta yang tertuang dalam karya ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibu. Terimakasih atas do’a yang selalu kalian lantunkan, dukungan dan semangat yang kalian berikan, dukungan moral, material dan tenaga serta waktu yang tak bisa tergantikan oleh siapapun.
2. Saudaraku, My sister duwi handayani. Terimakasih atas semangat, dan waktu yang tiada batasnya.
3. Kepada semua Saudara dekatku yang selalu mendoa’kanku serta senantiasa memberikan semangat.
4. Kakekku dan Nenek q yang telah tenang disana. Terimakasih atas semuanya.
5. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta para dosen, yang telah mendampingiku serta memberikan ilmu yang bermanfaat selama menempuh pendidikan DIII Keperawatan di Kampus tercinta.
6. Untuk teman dekatku (Rury, Endah, Muaz, Ita, dan Rika), kalian my best friends. Terimakasih atas semua hal yang kalian berikan dan kalian ajarkan padaku.

7. Teman-temanku di Kontrakan. Kalian selalu memberikan semangat dan bermacam-macam goresan tinta kehidupan yang tidak bisa ku lupakan.
8. Teman-teman Tingkat 3 Fakultas Ilmu Kesehatan, Angkatan 2009/2010. Kalian semualah yang semakin membuat hidupku berwarna dan penuh keceriaan. Sampai kapanpun kalian selalu dihati.
9. Semua orang diluar sana yang tidak dikenal maupun dikenal yang selalu mendo'akanku menjadi yang terbaik.
10. Semua orang diluar sana yang tidak dikenal maupun dikenal yang mungkin membenciku ataupun yang sering mengecewakanku.



## ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas  
Terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo

Oleh: Heni Rahayu

Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (Asuhan Keperawatan yang diterima dan dirasakan). Pemberiaan asuhan keperawatan terhadap pasien Jamkesmas dapat memberikan kepuasan selama pasien dirawat sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

Desain penelitian ini adalah deskriptif, dengan menggunakan teknik sampling purposive, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. Populasi penelitian adalah pasien Jamkesmas di Ruang Flamboyan dan Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo pada bulan Februari 2013 sampai dengan Maret 2013 dengan rata-rata sebanyak 775 responden . Besar sampel adalah 77 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan skor T.

Dari hasil penelitian didapatkan data pada aspek perhatian sebanyak 43 responden (55,84%) merasa puas, pada aspek kecekatan sebanyak 47 responden (61,03%) merasa puas, pada aspek penginformasian sebanyak 48 responden (62,33%) merasa puas, dan pada aspek ketersediaan sebanyak 45 responden (58,44%) merasa puas. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan di Ruang Flamboyan dan Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo sebanyak 46 responden (59,74%) responden merasa puas dan 31 responden (40,26%) merasa tidak puas.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan asuhan keperawatan pada pasien Jamkesmas ditujukan dengan tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya diharapkan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien Jamkesmas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pasien Jamkesmas, Asuhan Keperawatan.

## ***ABSTRACT***

### **Jamkesmas Patient Satisfaction to Nursing Care in Dr.Harjono Hospital of Ponorogo**

**By: Heni Rahayu**

Satisfaction was the level of one's feelings (customers) after comparing the perceived performance or outcome (Nursing Care received and perceived). The present of nursing care to Jamkesmas patient can be give a satisfaction during patients care in hospital so can be increased the quality of attendanced in hospital.

The design of this research was descriptive. This study aimed was determine jamkesmas patient satisfaction to Nursing Care in Dr.Harjono Hospital of Ponorogo. The population was Jamkesmas patient in the Flamboyan and Rose room in Dr.Hardjono hospital of Ponorogo in February 2013 to March 2013 with of average patient was 775 respondents. The number of sample was 77 respondents. The data collection used questionnaires. The data analysis used T score.

The result of study showed that from 77 respondents indicated that on aspects of attention as many as 43 respondents (55,84%) were satisfied, the dexterity aspect as many as 47 respondents (61,03%) were satisfied, the information giver aspect as many as 48 respondents (62,33%) were satisfied, and the aspect of availability as many as 45 respondents (58,44%) were dissatisfied . Jamkesmas patient satisfaction to Nursing Care in Flamboyan and Rose room in Dr.Harjono Hospital of Ponorogo as many as 46 respondents (59,74%) were satisfied and as many as 31 respondents (40,26%) were dissatisfied.

Based on the result above, it can be concluded that quality of attendance nursing care in Jamkesmas patient can be indicated with patient satisfaction within accepted that attendance of nursing care. For further research was expected to follow up on the factors that influence patient dissatisfaction JAMKESNAS, so the data from this study can be used as data or input.

**Keywords:** Satisfaction, Patient JAMKESNAS, Nursing care.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo”. Karya Tulis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Studi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dalam Karya Tulis Ilmiah ini banyak memperoleh bimbingan, asuhan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kemudahan dan ijin sehingga memperlancar penelitian ini dan selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Direktur RSUD Dr. Hardjono Ponorogo yang telah memberikan ijin sehingga memperlancar penelitian ini.
3. Lina Ema Purwanti S.Kep.Ns,M.Kep selaku pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Para responden yang telah bersedia menjadi obyek dalam Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ayah dan Ibu serta semua keluarga terdekat yang telah memberi dukungan baik moral maupun materi sehingga terselesaikan Karya Tulis ini.
6. Teman-teman tingkat III Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2009/2010 atas kerjasama dan motivasinya.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas bantuan dalam penyelesaian Karya Tulis ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini pada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Ponorogo, 30 Agustus 2013

Penulis

Heni Rahayu  
NIM: 10611810

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	i
Lembar Persetujuan Pembimbing .....	ii
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Persembahan .....	v
Motto .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Kepuasan .....	9
2.1.1 Definisi .....	9
2.1.2 Kepuasan Sebagai Indikator Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan ...	12
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	15
2.1.5 Penilaian Dimensi Kepuasan Pasien .....	18
2.2 Konsep Jamkesmas .....	22
2.2.1 Definisi .....	22
2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Jamkesmas .....	22
2.2.3 Ketentuan Umum Peserta Jamkesmas.....	22

2.2.4 Manfaat Yang Diperoleh Masyarakat Miskin .....	26
2.3 Konsep Asuhan Keperawatan .....	31
2.3.1 Definisi .....	31
2.3.2 Tujuan Asuhan Keperawatan .....	34
2.3.3 Fungsi Proses Keperawatan.....	34
2.3.4 Tahap-Tahap Proses Keperawatan .....	35
2.3.5 Evaluasi Asuhan Keperawatan .....	43
2.3.6 Evaluasi Kinerja Perawat .....	45
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	47
3.2 Kerangka Kerja .....	47
3.3 Variabel Penelitian.....	49
3.4 Definisi Operasional .....	49
3.5 Sampling Desain .....	50
3.5.1 Populasi .....	50
3.5.2 Sampel .....	51
3.5.3 Besar Sampel.....	51
3.5.4 Sampling.....	52
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data .....	52
3.6.1 Pengumpulan Data .....	52
3.6.2 Proses Pengumpulan Data .....	53
3.6.3 Instrumen Pengumpulan Data .....	53
3.6.4 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	54
3.7 Analisa Data .....	55
3.8 Etika Penelitian .....	57
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	60
4.3 Hasil Penelitian .....	60
4.3.1 Data Umum.....	60
4.3.2 Data Khusus .....	63
4.4 Pembahasan.....	66

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan.....	48
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Dr. Harjono Ponorogo tahun 2013.....	61
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden di RSUD Dr. Harjono Ponorogo tahun 2013 .....	61
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo tahun 2013.....	62
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Rawat di RSUD Dr. Harjono Ponorogo tahun 2013.....	62
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ketergantungan Klien di RSUD Dr. Harjono Ponorogo tahun 2013.....	63
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan dalam Aspek Perhatian di RSUD Dr. Harjono Ponorogo Tahun 2013 .....	64
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan dalam Aspek Kecekatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo Tahun 2013 .....	64
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan dalam Aspek Penginformasian di RSUD Dr. Harjono Ponorogo Tahun 2013 .....	65
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan dalam Aspek Ketersediaan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo Tahun 2013 .....	65
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Asuhan Keperawatan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo Tahun 2013 .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 3.1 Kerangka Kerja .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	81
Lampiran 2: Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	82
Lampiran 3 : Tabulasi Bantu .....	83
Lampiran 4 : Tabulasi Data Demografi .....	90
Lampiran 5 : Kisi-kisi Kuesioner .....	93
Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian Lembar Kisi-kisi Kuesioner .....	94
Lampiran 7: Tabulasi Kepuasan .....	97
Lampiran 8: Rencana Anggaran .....	118
Lampiran 9: Lembar Jadwal .....	119