

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMPERSAL  
TERHADAP LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK PENDIDIKAN SARI MULIA  
BANJARMASIN**

R. Topan Aditya Rahman\*<sup>1</sup>, Esti Yuandari<sup>2</sup>,

<sup>1</sup>AKBID Sari Mulia Banjarmasin

<sup>2</sup>STIKES Sari Mulia Banjarmasin

Korespondensi Penulis Email: [topanaditya85@gmail.com](mailto:topanaditya85@gmail.com).

ISSN: 2086-3454

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pesatnya pertumbuhan layanan kesehatan saat ini meningkatkan persaingan antara penyedia jasa kesehatan yang satu dengan yang lain. Kondisi ini memaksa para pengelola layanan kesehatan berfikir dan berusaha dalam mempertahankan atau meningkatkan juga memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan yang merupakan bentuk pelayanan yang diterima langsung oleh pasien. Dalam konteks ini, kunci utama pelayanan kesehatan yang bermutu adalah terpenuhinya harapan pasien pada mutu layanan kesehatan yang diterimanya sehingga menghasilkan kepuasan pada pasien khususnya pasien pengguna jampersal.

**Tujuan :** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna jampersal terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin.

**Metode :** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi yang diambil berjumlah 48 responden, dengan menggunakan alat kuesioner yang telah berisi 20 pertanyaan yang menyangkut lima indikator diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

**Hasil :** Hasil penelitian ini memberikan informasi dan evaluasi bagi pengelola Klinik pendidikan Sari Mulia Banjarmasin dalam rangka untuk meningkatkan layanan kesehatan dan memahami kebutuhan pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan layanan kesehatan.

**Kesimpulan :** Mutu layanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan, Pasien Jampersal, Layanan Kesehatan

## PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Indonesia sampai saat ini masih cukup tinggi, Data SDKI, 2007 menunjukkan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia tertinggi Se-ASEAN jumlahnya mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. Pemerintah masih dituntut bekerja keras untuk menurunkan hingga tercapai target Millennium Development Goals (MDGs). Target pada tahun 2015 penurunan AKI menjadi 102/100.000 kelahiran hidup. Untuk mencapai target tersebut memerlukan kerja keras dari semua komponen. (Depkes RI.2010)

Upaya penurunan AKI harus difokuskan pada penyebab langsung kematian ibu, yang terjadi 90% pada saat persalinan dan setelah persalinan yaitu perdarahan (28%), eklampsia (24%), infeksi (11%), komplikasi puerperium (8%), partus macet (5%), abortus (5%),

trauma obstetric (5%), emboli (3%) dan lain-lain (11%) (SKRT 2001).

Kematian ibu juga diakibatkan beberapa faktor risiko keterlambatan, diantaranya terlambat dalam pemeriksaan kehamilan, terlambat dalam memperoleh pelayanan persalinan dari tenaga kesehatan, dan terlambat sampai di fasilitas kesehatan pada saat dalam keadaan emergensi. Salah satu upaya pencegahannya adalah melakukan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan.

Jampersal adalah salah satu program dibidang kesehatan yang bertujuan untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI). Jampersal sendiri telah diperkenalkan oleh Menteri Kesehatan sejak tahun 2011. Jampersal ditujukan untuk masyarakat yang belum mempunyai pelayanan kesehatan, dan tidak terbatas pada masyarakat miskin atau kurang mampu meski sebenarnya jampersal adalah perpanjangan dari jamkesmas. Beda jamkesmas dan jampersal adalah pada

jenis pelayanan yang diberikan, dimana jampersal hanya melayani ibu hamil (4 kali pemeriksaan selama hamil), melahirkan baik di puskesmas, bidan polindes, Bidan Praktik Mandiri (BPM) atau klinik bersalin yang mengikuti program jampersal, atau bahkan di rumah sakit pemerintah dan swasta yang mengikuti program jampersal (sampai kemungkinan dilakukan tindakan operasi atau indikasi), pemeriksaan ibu nifas dan bayinya (4 kali pemeriksaan), rujukan ke rumah sakit atas indikasi, termasuk fasilitas layanan KB satu kali untuk ibu yang baru melahirkan (diberikan selama masih dalam masa 42 hari) (Depkes, 2011).

Menurut Dinas Kesehatan (Dinkes) Kalimantan Selatan setempat mengakui bahwa masyarakat belum maksimal memanfaatkan dana Jaminan Persalinan (Jampersal). Anggaran Jampersal yang tersedia Rp1,7 miliar ternyata belum dimanfaatkan oleh masyarakat sepenuhnya, hanya sebesar 19,7 persen

saja atau anggaran yang terpakai hanya sebesar Rp344 juta. Untuk dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya perlu diselenggarakan berbagai upaya kesehatan dengan menghimpun seluruh potensi. Jika upaya kesehatan tersebut tidak dapat terselenggara dengan baik dan pelayanan kesehatan belum terjangkau secara merata oleh masyarakat, maka sulit diharapkan derajat kesehatan masyarakat dapat meningkat. Dari latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui seberapa besar gambaran tingkat kepuasan pasien jampersal tentang pelayanan kesehatan di Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin.

## **BAHAN DAN METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna jampersal di Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin berdasarkan kantong persalinan tahun 2013. Seluruh pasien pengguna jampersal di Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin tahun 2013 yang dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel

merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

**HASIL PENELITIAN**

Dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan perhitungan berdasarkan masing-masing dimensi pengukurannya.

1. *Tangible* / Fasilitas Fisik

Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan item pertanyaan mengenai aspek *Tangible* / Fasilitas Fisik

Tabel 4.2 Kuesioner mengenai aspek *Tangible* / Fasilitas Fisik

**T1**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	18	37.5	37.5	37.5
SP	30	62.5	62.5	100.0

**T1**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	18	37.5	37.5	37.5
SP	30	62.5	62.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**T2**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CP	2	4.2	4.2	4.2
P	14	29.2	29.2	33.3
SP	32	66.7	66.7	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**T3**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	30	62.5	62.5	62.5
SP	18	37.5	37.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**T4**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CP	6	12.5	12.5	12.5
P	4	8.3	8.3	20.8
SP	38	79.2	79.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**T5**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	14	29.2	29.2	29.2
SP	34	70.8	70.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Ket :

Tabel 4.3 Kuesioner mengenai aspek Reliability / Kehandalan

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (SP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

**R1**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CP	4	8.3	8.3	8.3
P	22	45.8	45.8	54.2
SP	22	45.8	45.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**R2**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	8	16.7	16.7	16.7
SP	40	83.3	83.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai aspek *Tangible* / Fasilitas Fisik dapat diketahui bahwa responden pada pertanyaan T1 menyatakan Puas 37.5% dan Sangat Puas 62.5%, pada pertanyaan T2 mengatakan Cukup Puas 4.2%, Puas 29.2%, dan Sangat Puas 66.7%, pada pertanyaan T3 menyatakan Puas 62,5% dan Sangat Puas 37,5%, pada pertanyaan T4 yang mengatakan Cukup Puas 12.5%, Puas 8.3%, Sangat Puas 79,2%, pada pertanyaan T5 yang menyatakan Puas 29.2% dan Sangat Puas 70,8%.

**R3**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CP	2	4.2	4.2	4.2
P	16	33.3	33.3	37.5
SP	30	62.5	62.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**R4**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	12	25.0	25.0	25.0
SP	36	75.0	75.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

2. Reliability / Kehandalan

Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan item pertanyaan mengenai aspek Reliability / Kehandalan.

**R5**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	12	25.0	25.0	25.0
SP	36	75.0	75.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**R6**

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	2	4.2	4.2	4.2
P	12	25.0	25.0	29.2
SP	34	70.8	70.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Ket :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (SP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai aspek Reliability / Keandalan dapat diketahui bahwa responden pada pertanyaan R1 mengatakan Cukup Puas 8,3%, Puas 45,8%, dan Sangat Puas 45,8%, pada pertanyaan R2 yang mengatakan Puas 16,7%, Sangat Puas 83,3%, pada pertanyaan R3 yang mengatakan Cukup Puas 4,2%, Puas 33,3%, Sangat Puas 62,5%, pada pertanyaan R4 yang mengatakan Puas 25,0%, Sangat Puas 75,0%, pertanyaan R5 yang mengatakan Puas 25,0%, Sangat Puas 75,0%, pada

pertanyaan R6 yang mengatakan Tidak Puas 4,2%, Puas 25,0%, Sangat Puas 70,8%

### 3. Responsiveness / Daya Tanggap

Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan item pertanyaan mengenai aspek Responsiveness / Daya Tanggap

Tabel 4.4 Kuesioner mengenai aspek Responsiveness / Daya Tanggap

**Re1**

	Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	10	20.8	20.8	20.8
SP	38	79.2	79.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Re2**

	Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid P	18	37.5	37.5	37.5
SP	30	62.5	62.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Re3**

	Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid CP	6	12.5	12.5	12.5
P	14	29.2	29.2	41.7
SP	28	58.3	58.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Re4**

	Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent

Valid	CP	2	4.2	4.2	4.2
	P	6	12.5	12.5	16.7
	SP	40	83.3	83.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Ket :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (SP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai aspek Responsiveness / Daya dapat diketahui bahwa responden pada pertanyaan Re1 yang mengatakan Puas 20,8%, Sangat Puas 79,2%, pada pertanyaan Re2 yang mengatakan Puas 37,5%, Sangat Puas 62,5%, pada pertanyaan Re3 yang mengatakan Cukup Puas 12,5%, Puas 29,2%, Sangat Puas 58,3%, pada pertanyaan Re4 yang mengatakan Cukup Puas 4,2%, Puas 12,5%, Sangat Puas 83,3%.

4. Assurance / Jaminan Kepastian

Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan item pertanyaan mengenai aspek Assurance / Jaminan Kepastian

Tabel 4.5 Kuesioner mengenai aspek Assurance / Jaminan Kepastian

**A1**

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	14	29.2	29.2	29.2
	SP	34	70.8	70.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**A2**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	8	16.7	16.7	16.7
	SP	40	83.3	83.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**A3**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	10	20.8	20.8	20.8
	SP	38	79.2	79.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**A4**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	4	8.3	8.3	8.3
	P	12	25.0	25.0	33.3
	SP	32	66.7	66.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**A5**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	2	4.2	4.2	4.2
CP	2	4.2	4.2	8.3
P	12	25.0	25.0	33.3
SP	32	66.7	66.7	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Ket :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (SP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai aspek Assurance / Jaminan Kepastian dapat diketahui bahwa responden pada pertanyaan A1 mengatakan Puas 29,2%, Sangat Puas 70,8%, pertanyaan A2 yang mengatakan Puas 16,7%, Sangat Puas 83,3%, pertanyaan A3 yang mengatakan Puas 20,8%, Sangat Puas 79,2%, pada pertanyaan A4 yang mengatakan Cukup Puas 8,3%, Puas 25,0%, Sangat Puas 66,7%, pada pertanyaan A5 yang

mengatakan Tidak Puas 4,2%, Cukup Puas 4,2%, Puas 25,0%, Sangat Puas 66,7%.

### 5. *Emphaty* / Empati

Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan item pertanyaan mengenai aspek *Emphaty* / Empati

Tabel 4.6 Kuesioner mengenai aspek *Emphaty* / Empati

#### E1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CP	4	8.3	8.3	8.3
P	18	37.5	37.5	45.8
SP	26	54.2	54.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

#### E2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	2	4.2	4.2	4.2
P	12	25.0	25.0	29.2
SP	34	70.8	70.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

#### E3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	10	20.8	20.8	20.8
SP	38	79.2	79.2	100.0



**E1**

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	CP	4	8.3	8.3	8.3
	P	18	37.5	37.5	45.8
	SP	26	54.2	54.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**E4**

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	STP	2	4.2	4.2	4.2
	CP	8	16.7	16.7	20.8
	P	10	20.8	20.8	41.7
	SP	28	58.3	58.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

**E5**

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	CP	6	12.5	12.5	12.5
	P	14	29.2	29.2	41.7
	SP	28	58.3	58.3	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Ket :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (SP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai aspek *Emphaty* / Empati dapat diketahui bahwa

responden pada pertanyaan E1 yang mengatakan Cukup Puas 8,3%, Puas 37,5%, Sangat Puas 54,2%, pada pertanyaan E2 yang mengatakan Tidak Puas 4,2%, Puas 25,0%, Sangat Puas 70,8%, pada pertanyaan E3 yang mengatakan Puas 20,8%, Sangat Puas 79,2%, pada pertanyaan E4 yang mengatakan Sangat Tidak Puas 4,2%, Cukup Puas 16,7%, Puas 20,8%, Sangat Puas 58,3%, pada pertanyaan E5 yang mengatakan Cukup Puas 12,5%, Puas 29,2%, Sangat Puas 58,3%.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, secara keseluruhan bahwa pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna Jampersal sangat baik dan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin.

Menurut Azwar (1996), bahwa keramahan dan sikap tenaga pelaksana langsung dapat dinilai dan dirasakan oleh pasien, oleh karena itu, untuk

meningkatkan kepuasan dan pelayanan kesehatan lebih baik lagi, maka perlu keramahan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional merupakan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan melalui penerapan ilmu dan teknologi, sesuai dengan standar nilai-nilai moral dan etika profesi. Dengan demikian untuk menjamin munculnya kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesehatan tersebut harus dapat diupayakan, sehingga dapat diterima oleh pemakai jasa layanan. Dengan perkataan lain suatu pelayanan kesehatan dinilai sebagai pelayanan yang bermutu, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2003)

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Klinik Pendidikan Sari Mulia Banjarmasin yang telah memberikan ijin dan tempat

untuk penelitian dan kepada tim yang telah membantu penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, R.Lerbin (2005). Kepuasan Pelanggan (Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS). PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Depkes RI (2009). Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak , Jakarta.
- Juliana, Erna (2008). Manajemen Pelayanan Kebidanan. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo,S. (2010). Ilmu perilaku kesehatan, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Permenkes RI No631/Menkes/Per/III/2011 tentang petunjuk teknis Jaminan Persalinan, Jakarta.
- Permenkes RI No.2581/Menkes/Per/XII/2011 Tentang petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jaminan Kesehatan masyarakat Kemenkes RI (2011), Jampersal. Jakarta.
- Sudjana (1992). Statistik Penelitian. PT. Tarsito. Bandung.
- Wijono Djoko, Dr.H (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Teori, Strategi dan Aplikasi) Vol. 1. Airlangga University Press. Surabaya.
- Yoeti A. Oka (2005). Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. PT. Pradya Paramita. Jakarta