

**Hubungan Pelayanan Kesehatan Untuk Fakir Miskin Di Ruang Kelas 3 Dengan
Tingkat Kepuasan Pasien Akses Pengobatan
(Study kasus RSUD dr. Abdoer rahem di Kabupaten Situbondo)**

Oleh: Wardatul Hasanah Dr. Emy Kholifah R., M.Si.

Email: Wardatulhasanah313@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang hubungan pelayanan kesehatan untuk fakir miskin dengan tingkat kepuasan pasien akses pengobatan di ruang kelas 3 yang berada di RSUD Dr. Abdoer Rahem di Kabupaten Situbondo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Laporan Penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan antara lain wawancara, kuesioner, observasi. Subyek penelitian ini adalah 50 pasien yang berada di RSUD Dr. Abdoer Rahem di Kabupaten Situbondo.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan pelayanan kesehatan terhadap fakir miskin dengan tingkat kepuasan akses pengobatan di ruang kelas 3 RSUD dr Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Interaksi yang terjadi pada proses pelayanan kesehatan untuk fakir miskin dengan tingkat kepuasan akses pengobatan memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik mulai dari system informasi, kemampuan individu, tenaga medis, rasa empaty pegawai, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian prosedur, biaya pelayanan dan produk pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Akses Pengobatan*

Abstract

This study aims to describe the relationship of health services for the poor with the level of patient satisfaction access to treatment in classroom 3 located in RSUD Dr. Abdoer Rahem in Situbondo District. The research method used a quantitative approach and data collection through interviews, observation and questionnaires. The report This study was analyzed using Multiple Linear regression analysis method. In this study the required data include interviews, questionnaires, observations. The subjects of this study were 50 patients in RSUD Dr. Abdoer Rahem in Situbondo District.

The results of the study pointed to the relation of health service to the poor with the level of satisfaction of access to treatment in the classroom 3 RSUD dr Abdoer Rahem Situbondo. The interaction that occurs in the health service process for the poor with the access level of treatment has a great influence in determining the

quality of good service ranging from information system, individual ability, medical personnel, empathy of employees, service procedures, procedure completion time, service fee and product service.

Keywords: Health Service, Patient Satisfaction, Access Treatment.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati Sinambela, 2011, "Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan", Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia

Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang :Bayumedia

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Komunikasi. Bandung : PT Rineka Cipta Publishing.

Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan . Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.

Ipapedia. "Pengertian dan Tujuan Tinjauan Pustaka". 7 Januari 2015. <http://www.ipapedia.web.id/2015/01/pengertian-dan-tujuan-tinjauan-pustaka.html>

Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.

Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cedekia. Surabaya.

Kartasasmita, Ginanjar. (1997). Pemberdayaan Masyarakat : Konsep Pembangunan Yang Berakar Pada Masyarakat. Yogyakarta : UGM.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York –Oxford - Sidney.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Salemba Empat: Jakarta

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Mardiasmo, 2003, Perpajakan , Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta

Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003.The New Public Service : Serving Not Steering. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.

Ilyas S, Hifema. 2006. Ilmu Penyakit Mata., Balai PenerbitFKUI : Jakarta.

Kementerian Kesehatan Indonesia, 2010, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI

Adi Nugroho, Susanti, 2009, Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia.

Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia

Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.

Kusumapraja. 1997. Quality Assurance Dalam Keperawatan. Jakarta: Kongres VI PERSI DanHospital Expo

Sabarguna, B.S. 2004.Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Soejadi. 1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum. Jakarta: KATIGA Bina.

Sahdan, Gregorius, 2004, Jalan Transisi Demokrasi Pasca Soeharto, Yogyakarta: Pustaka Jogja Mandiri

World Bank. 2007.World Development Indicators.World Bank, Washington

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta

Silalahi, Ulber. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Unpar Press

Marzuki, 2005, Metodologi Riset, Yogyakarta: Ekonisia.

Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro

Rumengan, Jemmy, 2013. Metodologi Penelitian. Bandung: Cipta pustaka Media Perintis

Idrus, M. (2009). Metode penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama.

Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin., 2017. Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan. Malang. Intrans publishing

Suaib, Muhammad Ridha., 2016., Kebijakan Publik., Yogyakarta., Calpulis.