

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN  
PENGOBATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI BALAI KESEHATAN KARYAWAN ROKOK KUDUS**



**TESIS**

Untuk memenuhi persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S2

Program Studi  
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi  
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

**OLEH :**

**SUPARDI**

**E4A 003021**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2008**

ABSTRAK

SUPARDI

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN PENGOBATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BALAI KESEHATAN KARYAWAN ROKOK KUDUS

xvi + 91+ 28 tabel + 4 gambar + 13 lampiran

Undang-undang (UU) RI nomor 13 tahun 2003 tentang Tenaga Kerja pasal 99 dan 100 menyebutkan bahwa setiap pekerja/buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja, yang dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pekerja/buruh dan keluarganya, pengusaha wajib menyediakan fasilitas kesejahteraan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan pekerja/buruh dan ukuran kemampuan perusahaan. BKKRK sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi para karyawan rokok di Kabupaten Kudus yang tergabung dalam PPRK bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik. Dari data diketahui bahwa BKKRK mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien. Untuk itu, diperlukan penelitian tentang hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus.

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter, perawat, petugas administrasi, keadaan lingkungan, sarana peralatan dan obat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di BKKRK. Jenis penelitian observasional dengan metode survei, pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian dengan kuesioner terhadap 100 orang responden. Data dianalisa dengan uji korelasi Pearson. Analisis dengan menggunakan SPSS versi 11.0.

Hasil penelitian diketahui bahwa 61,0% pasien berusia muda, pasien perempuan 92,0%, tingkat pendidikan SD 57,0% dan pendapatan lebih rendah dari UMK 90,0%. Berdasarkan pengelompokan jawaban diperoleh hasil bahwa mutu pelayanan dokter adalah cukup baik 37,0%, perawat tidak baik 41,0%, petugas administrasi cukup baik 41,0%, keadaan lingkungan tidak baik 39,0%, dan sarana peralatan dan obat tidak baik 45,0%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter adalah puas 69,0%, perawat (74,0%), petugas administrasi (69,0%), keadaan lingkungan (77,0%), sarana peralatan dan obat (84,0%), dan terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK (81,0%). Ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK ( $p = 0,012$ ), mutu pelayanan perawat ( $p = 0,005$ ), mutu pelayanan petugas administrasi ( $p = 0,0013$ ), mutu keadaan lingkungan ( $p = 0,009$ ), mutu sarana peralatan dan obat ( $p = 0,002$ ).

Disarankan kepada dokter, perawat, maupun petugas administrasi untuk lebih ramah dalam memberikan pelayanan, meningkatkan komunikasi yang lebih baik dengan pasien, dan meningkatkan keterampilan kerjanya.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Balai Kesehatan, Karyawan, Pelayanan Pengobatan  
Kepustakaan : 40 (1984 – 2007).

ABSTRACT

SUPARDI

Relationship between Service Quality Perception and Outpatient's Satisfaction Kudus Cigarette Labour Health Center

xvi + 91 + 28 tables + 4 pictures+ 13 appendix

The 13<sup>th</sup> Law of Republic Indonesia in the year 2003 about the labour at 99<sup>th</sup> and 100<sup>th</sup> mentioned that each labour and the family had a right to get the labour social assurance, done as the rule and to increase the good life for the labour and the family, the had to give the facility, with care to the labour's need and the capability of the company. Kudus Cigarette Labour Heath Center as the place to give the labour their right to get their health, that grouping in PPRK that responsible to give the health for the cigarette labour with a good health quality. From the profile data, outpatient admission had been decreasing for the last years. To anticipate the preference of outpatient admission decreasing, it is necessary to do a research about relationship between service quality perception and outpatient's satisfaction in Kudus Cigarette Labour Health Center.

The aim of this research was to get an illustration about patient's perception in doctor service quality, nursing service quality, administration service quality, the enviroment of health center, and equipment and medicine, and their relationship with outpatient's satisfaction in Kudus Cigarette Labour Health Center. This was observational research with survey method in cross sectional approach. Questioners as a research instrument had been given to 100 respondents who came to the Kudus Cigarette Labour Health Center. The data had been processed and analyzed in quantitative way with bivariate with Pearson's co-relations test and partial co-relations. Analyzing process was done by Windows SPSS version 11,0.

Research result shows that 61,0% of patients are adolescence with formal education level elementary school (SD) 57,0% and level of salary lower than UMK 90,0%. On the grouping of answers shows that doctor service quality in the middle level is 37,0%, nursing service quality in lowest level 41,0%, administration service quality in lowest level 41,0%, the enviroment of health center in the lowest level 39,0%, and the equipment and medicine in the lowest level, 45,0%. Satisfaction level of outpatient's is 69,0% (doctor's), 74,0% (nursing), 69,0% (administration), 77,0% (the enviroment of health center), 84,0% (instrument and medicine), and 81,0% (Cigarette Labour Health Center). There is relationship between doctor service quality ( $p = 0,012$ ), nursing service quality ( $p = 0,005$ ), administration service quality ( $p = 0,0013$ ), the enviromen of health center ( $p = 0,009$ ), and instrument and medicine ( $p = 0,002$ ).

**It is suggested to improve the service from doctors, nurses, and administration person, to improve the arrangement and better communication with patients, and to increase the quality of works.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang (UU) RI nomor 13 tahun 2003 tentang Tenaga Kerja pasal 99 dan 100 menyebutkan bahwa setiap pekerja/buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja, Jaminan sosial tenaga kerja dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pekerja/buruh dan keluarganya, pengusaha wajib menyediakan fasilitas kesejahteraan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan pekerja/buruh dan ukuran kemampuan perusahaan.<sup>1</sup>

Memperhatikan Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1993 jo. PP Nomor 79 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, pasal 3 dan 4 bahwa pengusaha yang mempekerjakan tenaga kerja sebanyak 10 (sepuluh) orang atau lebih atau membayar upah paling sedikit Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) sebulan, wajib mengikutsertakan tenaga kerjanya dalam program jaminan sosial tenaga kerja dan pengusaha yang telah menyelenggarakan sendiri program pemeliharaan kesehatan bagi tenaga kerjanya dengan manfaat lebih baik dari Paket Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Dasar tidak wajib ikut Jaminan Pemeliharaan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara.<sup>2</sup>

Kabupaten Kudus sebagai salah satu Kabupaten di propinsi Jawa Tengah, terletak diantara 4 (empat) Kabupaten, yaitu di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Pati, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pati, sebelah Selatan dengan Kabupaten Grobogan dan Pati, serta sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Jepara. Luas wilayah Kabupaten Kudus tercatat sebesar 42.516 hektar atau sekitar 1,31 persen dari luas Popinsi Jawa Tengah. Jumlah penduduk kabupaten Kudus pada akhir tahun 2007 sebanyak 747.488 jiwa dengan luas wilayah 425,15 km<sup>2</sup>. Sektor industri masih menjadi gantungan hidup tenaga kerja di Kabupaten Kudus, terbukti sekitar 43,42 % dari total penduduk yang bekerja sebanyak 365.482 orang, mempunyai lapangan usaha di sektor tersebut, yaitu sebanyak 152.120 orang. Sektor lain

selain sektor industri yang paling banyak adalah sektor perdagangan dan sektor pertanian, masing-masing sebesar 15,24 % dan 15,32 % sedangkan karyawan rokok yang ada di Kudus sebanyak 100.466 orang.<sup>3</sup>

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1993 jo. dengan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, pasal 3 dan 4 sebagaimana tersebut diatas maka Persatuan Pabrik Rokok Kudus (PPRK) sebagai lembaga yang menaungi 17 pabrik rokok berinisiatif mendirikan Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK) untuk memberikan jaminan pelayanan kesehatan (JPK) kepada karyawan pabrik yang berjumlah 87.772 orang.<sup>2</sup>

BKKRK sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi para karyawan rokok yang tergabung dalam PPRK bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke BKKRK maka BKKRK harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan pengobatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan diharapkan bermutu pada semua pelayanan kesehatan, termasuk di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK). Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari sudut pandang pemakai jasa, penyelenggara dan penyanggah dana pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan bagi pemakai jasa/ pasien lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita.

Untuk menilai mutu pelayanan diperlukan standar dan indikator, yaitu:<sup>4</sup>

1. Standar masukan (*input*) antara lain terdiri dari standar ketenagaan, peralatan dan sarana
2. Standar proses/standar tindakan, ditetapkan tata cara / prosedur pelayanan baik medis maupun non medis
3. Standar keluaran (*output/performance*) atau disebut standar penampilan berdasarkan

indikator baik dari segi pemberi pelayanan maupun pemakainya (pasien)

4. Standar lingkungan/ standar organisasi dan manajemen, dimana ditetapkan garis-garis besar kebijakan, pola organisasi dan manajemen yang harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan.

Tabel 1.1. Data Tenaga Kerja yang Menjadi Tanggungan BKKRK Tahun 2007

No	PABRIK ROKOK	Tenaga harian	Borongan	Total	%
1	PT. Djarum	9.898	56.679	66.579	75,8%
2	PT. Nojorono	2.150	4.067	6.217	7,1%
3	PT. Nikki Super	139	110	249	0,28%
4	PT. Nikorama Citra	149	1.608	1.757	2%
5	PR. Sukun	988	4.761	5.749	6,55%
6	PR. Jambu Bol	621	3.901	4.522	5,15%
7	PT. Gentong Gotri	37	1.159	1.196	1,36%
8	PT. Notodjojo M	45	255	300	0,34%
9	PT Tapel Kuda K	56	386	442	0,5%
10	CV. Mulyoraharjo	127	343	470	0,54%
11	FA. Sidodadi	26	148	174	0,2%
12	CV. Moeria Mulia	76	33	109	0,12%
13	PR. Kalo	8		9	0,01%
14	PR. Kapoelogo	2		2	0,002%
JUMLAH		14.322	73.450	87.772	100%

Sumber : Persatuan Perusahaan Rokok Kudus. 2007, *Rapat Anggota Tahunan 2007*, Kudus

Tenaga kerja pabrik rokok di Kudus yang menjadi tanggungan BKKRK, PT. Djarum, dengan jumlah tenaga kerja yang paling banyak, yaitu 66.579 orang (75,8%). Tenaga kerja terbanyak kedua, PT Nojorono, dengan jumlah 6.217 orang pekerja (7,1%), dan terbanyak ketiga, PR. Sukun dengan jumlah tenaga kerja 5.749 orang (6,55%). Jumlah total tenaga kerja yang berhak mendapatkan pelayanan pengobatan di BKKRK sebanyak 87.772 orang.

Jaminan pelayanan kesehatan (JPK) yang dilaksanakan oleh perusahaan rokok yang tergabung dalam Persatuan Perusahaan Rokok Kudus (PPRK), dilaksanakan oleh Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK), yang meliputi pelayanan berupa :

1. Poliklinik Umum,
2. Poliklinik gigi,
3. KIA KB,
4. Spesialis

Apabila dipandang BKKRK tidak dapat melayani karyawan, maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit Daerah Kudus, Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus, Rumah Sakit Tentara Kartika Kudus, dan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Pembiayaan jaminan pelayanan kesehatan (JPK) karyawan pabrik rokok tersebut ditanggung oleh perusahaan rokok masing-masing. <sup>5</sup>

Tabel 1.2. Data Jumlah Pegawai di BKKRK Tahun 2007

No	Jenis Tenaga	Status pegawai	Jumlah (orang)
1	Dokter Umum	Pegawai tetap	7
2	Dokter Spesialis	Pegawai tidak tetap	6
3	Dokter gigi	Pegawai tetap	1
4	Perawat	Pegawai tetap	8
5	Perawat gigi	Pegawai tetap	1
6	Bidan	Pegawai tetap	3
7	Farmasi	Pegawai tetap	1
8	Apoteker	Pegawai tetap	1
9	Penata Rontgen	Pegawai tetap	1
10	Laborat	Pegawai tetap	2
11	Kebersihan	Pegawai tetap	3
12	Keamanan	Pegawai tetap	3
13	Administrasi	Pegawai tetap	3
14	Pengemudi	Pegawai tetap	1
	Jumlah		41

Sumber : Persatuan Perusahaan Rokok Kudus. 2007. *Rapat Anggota Tahunan 2007*, Kudus

Berdasarkan data jumlah pegawai di BKKRK tersebut diatas, dari 41 orang pegawai, terdapat 7 orang dokter umum, 6 orang dokter spesialis, dan 1 orang dokter gigi. Sedangkan perawat dan bidan yang melayani pasien BKKRK sebanyak 8 orang perawat, 1 orang perawat gigi, dan 3 orang bidan. Petugas administrasi sebanyak 3 orang, dan kebersihan sebanyak 3 orang.

Data kunjungan pasien di BKKRK bulan Januari 2004 – Desember 2006 sebagai berikut :

Tabel 1.3. Data Kunjungan Pasien di BKKRK Tahun 2004 – 2006

No	Jenis Penyakit	Tahun dan persentase					
		2004	%	2005	%	2006	%
1	ISPA	46.760	33.1	48.194	45.9	47.412	48.0
2	dalam	22.343	15.8	15.324	14.6	13.213	13.4
3	Kulit, jar bawah kulit	8.097	5.73	6.330	6.04	5.461	5.53
4	THT	8.008	5.66	7.714	7.35	6.253	6.34
5	Mata	7.789	5.51	4.037	3.85	3.872	3.92
6	Kebidanan	3.672	2.6	2.576	2.46	2.343	2.37
7	Rongga mulut dan gigi	9.866	6.98	4.794	4.57	4.365	4.42
8	Umum	34.857		15.916			
			24.7		15.2	15.782	16.0
	Jumlah	141.392	100.0	104.885	100.0	98.701	100.0

Sumber : Persatuan Perusahaan Rokok Kudus. 2007, *Rapat Anggota Tahunan 2007*, Kudus

Berdasarkan data kunjungan pasien tersebut di atas, jenis penyakit yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien di BKKRK adalah ISPA, yang pada tahun 2004 sebanyak 33,1% kemudian tahun 2005 meningkat menjadi 45,9% dan tahun 2006 menjadi 48,0%. Jumlah kunjungan pasien

pada tahun 2004 sebanyak 141.392, pada tahun 2005 kunjungan pasien menurun menjadi 104.885 kunjungan, dan pada tahun 2006 kunjungan pasien sebanyak 98.701. Secara keseluruhan jumlah pasien BKKRK yang berkunjung mulai tahun 2004 hingga 2006 mengalami penurunan.

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan dari serangkaian pelayanan yang diberikan atau semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien, sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit. Kajian kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang mempengaruhinya.<sup>6</sup>

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang bersifat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh. Subyektivitasnya dapat berkurang atau menjadi obyektif, jika cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Sehingga, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.<sup>7</sup>

Berdasarkan dari studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada bulan Nopember 2007 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4. Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Terhadap Kepuasan Pasien di BKKRK

Jenis Tenaga	Persepsi pasien terhadap pelayanan						Kepuasan pasien			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Biasa	Baik	Baik Sekali	Total	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Total
Doktr	1 (5.0%)	3 (15.0%)	4 (20.0%)	11 (55.0%)	1 (5.0%)	20 (100.0%)	15 (75.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	20 (100.0%)
Pera wat	1 (5.0%)	1 (5.0%)	6 (30.0%)	12 (60.0%)	0 (0.0%)	20 (100.0%)	16 (80.0%)	2 (10.0%)	2 (10.0%)	20 (100.0%)
Admi nstras	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	11 (55%)	0 (0.0%)	20 (100.0%)	9 (45.0%)	10 (50.0%)	1 (5.0%)	20 (100.0%)
Lingk ungan	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (40.0%)	12 (60%)	0 (0.0%)	20 (100.0%)	18 (90.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	20 (100.0%)
Alat obat	0 (0.0%)	1 (5.0%)	8 (40.0%)	11 (55.0%)	0 (0.0%)	20 (100.0%)	20 (100.0%)	1 (5.0%)	1 (5.0%)	20 (100.0%)

Sumber : Penelitian pendahuluan oleh penulis, November 2007

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada poli umum oleh peneliti pada bulan Nopember

2007 terhadap 20 orang responden di BKKRK tentang pelayanan pengobatan oleh dokter, perawat, pelayanan administrasi, keadaan lingkungan, dan obat yang diberikan, diperoleh hasil sebagai berikut : 5% (1 orang) menjawab pelayanan yang diberikan oleh dokter sangat tidak baik, sebanyak 55.0% (11 orang) menjawab pelayanan dokter baik. Dari 20 orang, 5.0% (1 orang) menjawab pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat tidak baik dan 60.0% (12 orang) menjawab baik. 55.0% (11 orang) menjawab administrasi baik, dan 45.0% (9 orang) mengatakan administrasi biasa. 60.0% (12 orang) menjawab keadaan lingkungan baik, 40.0% (8 orang) menjawab biasa, dan 5% (1 orang) menjawab kelengkapan alat dan obat di BKKRK tidak baik, 55.0% (11 orang) menjawab baik.

Kepuasan pasien setelah memperoleh pelayanan di BKKRK, sebanyak 2 orang (10.0%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan dokter, 3 orang (15.0%) cukup puas, 10.0% (2 orang) tidak puas dengan pelayanan perawat dan 10.0% (2 orang) cukup puas, 5.0% (1 orang) tidak puas, 50.0% (10 orang) cukup puas terhadap pelayanan petugas administrasi, 90.0% (18 orang) menyatakan puas terhadap keadaan lingkungan BKKRK, 10.0% (2 orang) cukup puas, dan 90.0% (18 orang) menyatakan puas terhadap kelengkapan alat dan obat di BKKRK, 5.0% (1 orang) cukup puas dan 5.0% (1 orang) tidak puas.

Dengan melihat hasil studi pendahuluan tersebut di atas, maka diperlukan adanya analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK. Pasien di BKKRK terdiri dari para karyawan perusahaan rokok yang tergabung dalam Persatuan Perusahaan Rokok Kudus (PPRK) yang terdiri dari tenaga harian dan borongan. Dengan diperolehnya hasil analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di BKKRK, diharapkan akan lebih meningkatkan pelayanan pengobatan terhadap karyawan perusahaan rokok yang tergabung dalam PPRK.

Penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Balai Kesehatan Karyawan Rokok (BKKRK) belum pernah dilaksanakan di BKKRK. Evaluasi mengenai kepuasan pasien tersebut diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan terhadap karyawan perusahaan rokok anggota PPRK yang berhak mendapatkan pengobatan di BKKRK,

yaitu mengenai kemauan dan keinginan yang diharapkan oleh pasien, sehingga bermanfaat untuk meningkatkan kesehatan para karyawan tersebut.

## B. Perumusan Masalah

Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK) merupakan tempat pelayanan kesehatan bagi karyawan perusahaan rokok yang tergabung dalam Persatuan Perusahaan Rokok Kudus (PPRK) yang terdiri dari tenaga harian, dan borongan. Keberadaan BKKRK diperlukan dalam melayani kesehatan para karyawan tersebut, diharapkan dengan meningkatnya derajat kesehatan karyawan, dapat meningkatkan pula kinerja karyawan tersebut di tempatnya bekerja.

Berdasarkan data di Tabel 1.3. Data Kesakitan di BKKRK Tahun 2004–2006, dengan adanya jumlah kunjungan pasien ke BKKRK yang dari tahun 2004 hingga 2006 mengalami penurunan. Selama ini, BKKRK maupun pihak eksternal belum pernah mengadakan evaluasi terhadap kepuasan pasien, yaitu karyawan perusahaan rokok yang tergabung dalam PPRK, yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di BKKRK.

## C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan data kunjungan pasien yang berobat di BKKRK dari tahun 2004 – 2006 yang mengalami penurunan tersebut di atas dan dengan mempertimbangkan terbatasnya sumber daya, maka dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis mutu pelayanan pengobatan terhadap kepuasan pasien di BKKRK, sehingga dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini, yaitu: Adakah hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK)?

## D. Tujuan Penelitian

a. Tujuan umum penelitian ini adalah :

Menganalisis hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan

pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).

b. Tujuan khusus penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui deskripsi persepsi mutu pelayanan pengobatan, kepuasan pasien, dan hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di BKKRK.
- 2) Mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).
- 3) Mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).
- 4) Mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap pelayanan petugas administrasi dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).
- 5) Mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap keadaan lingkungan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).
- 6) Mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap sarana peralatan dan obat dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).

#### E. Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

- 1) Lingkup Keilmuan : Ilmu Kesehatan Masyarakat yang berhubungan dengan kajian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
- 2) Lingkup Masalah : Masalah dibatasi pada hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK).
- 3) Lingkup Sasaran : Sasaran penelitian dibatasi pada pasien rawat jalan di poli umum BKKRK dalam bulan April 2008.
- 4) Lingkup Lokasi : Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK)
- 5) Lingkup Waktu : Waktu penelitian pada bulan April 2008.

## F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1). Bagi Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKKRK) dalam peningkatan pelayanan kesehatan, yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para karyawan perusahaan rokok yang mendapatkan pelayanan pengobatan di BKKRK.

### 2). Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, terutama dalam penelitian tentang kepuasan pasien, khususnya di BKKRK.

### 3). Peneliti

Sebagai bahan bagi peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan.

## G. Keaslian Penelitian

Menurut pengetahuan peneliti, belum pernah dilakukan penelitian yang menganalisis kepuasan pasien terhadap sarana pelayanan kesehatan di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Hal ini didorong oleh kebutuhan kesehatan yang sangat diperlukan untuk menunjang kinerja karyawan pabrik rokok. Penelitian serupa yang pernah dilakukan ditempat lain yaitu dilakukan oleh :

Isnaini	Sidhojoyo	Fandani	Tukimin	Mulyanto
Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di rumah sakit Pertamina Klayan Cirebon <sup>8</sup>	Analisis Pelayanan Rawat-Inap yang Diharapkan Pasien di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama <sup>9</sup>	Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan umum puskesmas Karangmalang kabupaten Sragen tahun 2003 <sup>10</sup>	Analisis tingkat kepuasan pasien dalam implementasi model praktik keperawatan professional (MPKP) di ruang penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon <sup>11</sup>	Faktor persepsi terhadap mutu pelayanan rawat-inap dan hubungannya dengan kesediaan pemanfaatan ulang di rumah sakit daerah dr. Raden Soedjati Purwodadi tahun 2006 <sup>12</sup>
Metode penelitian kualitatif dengan analisis secara deskriptif.	Penelitian kualitatif dengan studi kasus, analisis deskriptif, data gabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan <i>cross sectional</i> pengumpulan data observasional.	Analisa data kuantitatif metode univariat, bivariat menggunakan uji korelasi <i>pearson</i> dan korelasi parsial	Metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan rancangan penelitian <i>Quasy Experimental Design</i> jenis <i>Post test only control design</i> .	Analisa data kuantitatif metode univariat, bivariat menggunakan uji korelasi <i>pearson</i> dan korelasi parsial
Pasien rawat inap Rumah sakit Pertamina Klayan Cirebon	Pasien rawat inap Rumah sakit Bhakti Wira Tamtama	Pasien rawat jalan umum Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen	Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon	Pasien rawat jalan umum Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen