

PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN DAN KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU JAMKESMAS RUMAH SAKIT AHMAD RIPIN KABUPATEN MUARO JAMBI

Ananda Putri Rohima¹

¹UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: anandaputrirohima@uinjambi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi, baik secara sendiri-sendiri maupun secara serentak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *ex-post facto*. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah sikap tenaga kesehatan, ketersediaan obat dan tingkat kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel 250 pasien. Subjek uji coba adalah sebanyak 30 orang pasien di Rumah Sakit Abdul Manap Kota Jambi. Uji coba instrument dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas instrument dihitung dengan menggunakan Analisis Korelasi *Product Moment* dan diperoleh 47 butir yang valid. Uji reliabilitas instrument dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dan semua variabel memiliki reliabilitas tinggi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 5% sebesar $0,409 > 0,138$, (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 5% sebesar $0,355 > 0,138$, dan (3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ 5% sebesar $35,111 > 3,04$. Sumbangan efektif penelitian ini sebesar 22,1%, sedangkan 77,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata kunci: sikap tenaga kesehatan, ketersediaan obat, tingkat kepuasan

ABSTRACT

This study aims to find out the influence of the attitude of health workers and the availability of drugs on the level of community satisfaction of jamkesmas cardholders of Ahmad Ripin Hospital Muaro Jambi Regency, both independently and simultaneously. This research uses a quantitative approach. The type of research used is ex-post facto. The variables used in the study were the attitude of health workers, the availability of drugs and the level of satisfaction. The data collection techniques used in the study used questionnaires, observations, documentation and interviews. Sampling technique uses probability sampling with a sample number of 250 patients. The subjects of the trial were as many as 30 patients at Abdul Manap Hospital in Jambi City. Instrument trials are conducted to determine the validity and reliability of the instrument. The validity of the instrument is calculated using the Product Moment Correlation Analysis and obtained 47 valid items. Test the reliability of the instrument using The Cronbach Alpha and all variables have high reliability. The data analysis techniques used are simple regression analysis techniques and double regression analysis. The results of this study showed that (1) there was a positive and significant influence of the attitude of health workers towards the level of

community satisfaction of jamkesmas cardholders of Ahmad Ripin Hospital Muaro Jambi Regency which was shown by $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5% of $0.409 > 0.138$, (2) the influence there was a positive and significant increase of the availability of drugs to the level of satisfaction of the community of jamkesmas card holders of Ahmad Ripin Hospital Muaro Jambi Regency indicated by $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5% of $0.355 > 0.138$, and (3) there was a positive and significant influence of the attitude of health workers and the availability of drugs to the level of community satisfaction of jamkesmas card holders of Ahmad Ripin Hospital Muaro Jambi Regency indicated by $F_{hitung} > F_{tabel}$ 5% of $35,111 > 3.04$. The study's effective contribution was 22.1%, while 77.9% was explained by other factors not analyzed in the study.

Keywords: *attitude of health workers, availability of drugs, level of satisfaction*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan juga merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kesinambungan dan keberhasilan pembangunan kesehatan ditentukan oleh tersedianya pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung dengan tujuan agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Yusri, 2009: 1).

Terdapat banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satu diantaranya yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tanggung jawab pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara umum dan menjamin masyarakatnya dapat hidup secara sehat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, salah satunya sebagai penyelenggara pembangunan di bidang kesehatan bertugas untuk menyediakan jasa-jasa pelayanan kesehatan, yakni dengan mendirikan rumah sakit, puskesmas, apotek, laboratorium rehabilitasi dan sebagainya (Fajar, 2007:1). Berbagai bentuk jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah bertujuan agar derajat kesehatan masyarakat Indonesia dapat meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Dalam pemberian pelayanan kesehatan, kualitas suatu instansi kesehatan

pemerintah atau swasta sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat/konsumen penerima pelayanan.

Tingkat kualitas kesehatan masyarakat pada daerah tertentu sangat berpengaruh oleh gaya hidup masyarakat itu sendiri dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh para penyelenggara baik itu pemerintah maupun swasta. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pemerintah memberi fasilitas kepada setiap daerah berupa rumah sakit sebagai tempat untuk merawat pasien. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, maka pelayanan kesehatan menjadi isu penting yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah (Fajar, 2007:2).

Dengan pertimbangan untuk mengendalikan biaya dan mutu pelayanan, program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin atau Askeskin mulai 1 Januari 2008 diganti nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat yang disebut dengan Jamkesmas. Sasaran program Jamkesmas sama seperti tahun 2008 yaitu masyarakat miskin dan tidak mampu di seluruh Indonesia sebanyak 76.400.000 jiwa. Kebijakan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat atau Jamkesmas yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 125/Menkes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat tahun 2008. Kebijakan tersebut merupakan lanjutan dari program jaminan Askeskin, hanya saja perbedaannya pada pengelolaan keuangan yang tidak lagi diserahkan kepada PT Askes tetapi dikelola sendiri oleh Departemen Kesehatan (Depkes). PT Askes hanya mengelola kepesertaannya saja. Kebijakan ini diharapkan dapat mempercepat proses *reimbursement* rumah sakit atas tagihan pasien dengan Askeskin dan juga masalah tunggakan PT Askes terhadap klaim yang diajukan oleh pihak rumah sakit yang sering mengalami keterlambatan sehingga operasional rumah sakit menjadi terhambat dan akhirnya dapat merugikan pasien dan juga rumah sakit dalam hal pembayaran jasa pelayanan (Depkes, 2008a). Berbagai macam asuransi kesehatan dapat dipergunakan di puskesmas, rumah sakit dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar beban biaya yang ditanggung oleh pasien tidak terlalu berat. Maka dari itu, pembangunan instansi kesehatan perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Hampir setiap pemerintah daerah mempunyai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Keberadaan RSUD ini sangat berpengaruh dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di daerahnya. RSUD

merupakan tempat rujukan bagi setiap pasien yang sudah tidak mampu lagi ditangani oleh Puskesmas di Kecamatan dalam perawatannya. Meskipun demikian, RSUD sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menemui kendala dalam menjalankan fungsi dan perannya yang dikarenakan oleh kurang didukung oleh beberapa hal bagi pengguna jasanya seperti fasilitas kesehatan yang tidak memadai, sarana prasarana yang kurang nyaman, serta pelayanan yang belum begitu baik sering sekali dialami oleh masyarakat yang berobat dan dirawat di RSUD (Fajar, 2007: 2).

Masih banyak masyarakat yang mempunyai penyakit dan tidak bisa berobat dikarenakan permasalahan biaya. Padahal kesehatan merupakan hal yang penting dalam kehidupan, karena tanpa adanya kesehatan, seseorang tidak dapat melakukan aktivitas. Kemiskinan yang berdampak pada masalah kesehatan ini membuat dampak negatif bagi kehidupan sebagian besar masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat kehidupan di bawah rata-rata. Dan terdapat banyak permasalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan di Indonesia. Mulai dari infrastruktur sampai kepada prosedur pelayanan yang bermasalah. Hal ini menimbulkan kesulitan tersendiri bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan dari rumah sakit terkait.

Rumah sakit Ahmad Ripin merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Muaro Jambi. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit ini melayani pasien Askes, Jamkesmas dan pasien umum. Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, banyak asumsi yang berkembang di dalam masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit Ahmad Ripin masih jauh dari harapan. Fasilitas yang ada diruang tunggu pada loket pendaftaran masih kurang. Kondisi lingkungan yang kurang asri, juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap rasa tidak nyaman bagi pasien. Sikap pegawai Rumah Sakit yang kurang ramah juga mempengaruhi kepuasan pasien.

Adapun jumlah pasien yang ada di rumah sakit ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah pasien Rumah Sakit Ahmad Ripin

Pasien	Tahun 2011	Tahun 2012	Januari – Maret 2013	Jumlah
--------	------------	------------	----------------------	--------

Jamkesmas	819	855	506	2180
Umum	4469	4850	1307	10626
Total				12806

Sumber : data Rumah Sakit Ahmad Ripin

Tabel diatas merupakan jumlah pasien Rumah Sakit Ahmad Ripin yang diperoleh pada saat peneliti melakukan penelitian. Dapat dilihat terjadi peningkatan jumlah pasien pada setiap tahunnya. Pengadaan obat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketersediaan obat tidak dapat menutupi semua pasien yang ada sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik pasien Jamkesmas maupun pasien yang lainnya. Selain itu, Keterlambatan pendistribusian obat bagi pasien Jamkesmas dari pemerintah daerah secara tidak langsung memaksa pasien untuk mencari dan mendapatkan obat diluar Rumah Sakit Ahmad Ripin.

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga Negara (Syahrir, 1996 : 11). Gronroos (1990: 27) dalam Ratminto (2005:2) "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

2. Pelayanan Kesehatan

Menurut Levey Loomba, pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1994: 42).

Hodgetts dan Casio (Azwar, 1994: 43) menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu :

a. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

b. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*publik health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

3. Sikap

Terdapat banyak definisi sikap yang dikemukakan oleh para ahli antara lain Louis Thurstone, Rensis Likert, dan Charles Osgood, sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Chave, Bogardus, LaPierre, Mead dan Gordon Allport, sikap adalah semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Dapat dikatakan bahwa kesiapan yang dimaksudkan merupakan kecenderungan potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respons. Secord dan Backman mendefinisikan sikap sebagai keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek dilingkungan sekitarnya (Azwar, 1995: 5).

4. Tenaga kesehatan

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan mendefinisikan Tenaga kesehatan sebagai setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Staf yang bekerja di Rumah Sakit secara umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (Azwar, 1994 : 92) :

- a. Staf medis (*medical staff*) yang dibedakan menjadi dua macam yaitu dokter dan paramedik.
- b. Bukan staf medis (*non medical staff*) yang dibedakan menjadi beberapa macam yaitu administrator, para teknisi serta berbagai staf penunjang lainnya.

5. Ketersediaan Obat

Definisi ketersediaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan atau keadaan tersedia. Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam konsep ketersediaan, yaitu (Fajri, 2006: 40) :

- a. Jenisnya dapat mencukupi kebutuhan yang ada
- b. Jumlahnya mencukupi kebutuhan yang ada
- c. Tersedia tepat pada waktunya

Di dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2007 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menyatakan bahwa pengadaan dan distribusi obat dan perbekalan kesehatan dalam rangka menjamin ketersediaan obat untuk pelaksanaan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang jenis, jumlah dan harganya telah ditetapkan oleh Menkes RI dapat dilakukan dengan penunjukan langsung.

6. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut beberapa ahli yang dikutip oleh M. Azka Nurul Fajar (2006 : 15) diantaranya yaitu :

- a. Goetsh Davis mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan.
- b. Joseph M. Juran, kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan.
- c. W. Edward Deming, kualitas yaitu apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- d. Taguchi, kualitas adalah kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produksi.

7. Kepuasan Pelanggan

Pengertian puas dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah merasa sangat lega karena terpenuhi keinginannya, merasa sangat kenyang dan senang karena terpenuhi hasratnya. Kepuasan menurut kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah kesenangan, kelegaan. Engel et al., (Tjiptono, 1996: 126) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah pembelian dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul dari hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan menurut Westbrook dan Reilly (1983) yaitu merupakan respon emosional yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli, gerai ritel, pola perilaku maupun pasar secara keseluruhan. Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan menurut Tse dan Wilton (1988) yaitu respon dan evaluasi yang diberikan pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang diperkirakan sebelum pembelian dan kinerja dari suatu produk setelah pembelian, pemakaian dan konsumsi dari produk tersebut. Wilkie (1990) mendefinisikan "kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa." (Tjiptono, 2004: 349).

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *ex-post facto*. Penelitian ini disebut jenis penelitian *ex-post facto* karena dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang telah berjalan dengan merunut kebelakang berdasarkan hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Jamkesmas.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilangsungkan guna memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ahmad Ripin yang beralamat di Kompleks Perkantoran Cinto Kenang Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi. Waktu penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan April tahun 2013.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tingkat Kepuasan Pasien Pemegang Kartu Jamkesmas (Y)

Tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas di Kabupaten Muaro Jambi pada penelitian ini diukur melalui angket yang berjumlah 21 item/butir pernyataan, dengan skor 1 sampai 4. Dari hasil analisis data dengan bantuan *software* komputer yaitu SPSS versi 17 diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 57,64; median (Me) 57,00; modus (Mo) 56; dan standart deviasi (SDi) sebesar 6,842; serta skor terendah 41 dan tertinggi 81.

b. Sikap Tenaga Kesehatan (X₁)

Sikap tenaga kesehatan menurut persepsi pemegang kartu Jamkesmas di Kabupaten Muaro Jambi pada penelitian ini diukur melalui angket yang berjumlah 13 item/butir pernyataan, dengan skor 1 sampai 4. Dari hasil analisis data dengan bantuan *software* komputer yaitu SPSS versi 17 diperoleh nilai tendensi sentral sebagai berikut: rerata (*mean*) sebesar 37,97; median 38,00; modus 38; dan standart deviasi sebesar 4,47; serta skor terendah 25 dan tertinggi 49.

c. Ketersediaan Obat (X₂)

Ketersediaan obat di Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi menurut persepsi pemegang kartu Jamkesmas di Kabupaten Muaro Jambi pada penelitian ini diukur melalui angket yang berjumlah 13 item/butir pernyataan, dengan skor 1 sampai 4; sehingga diperoleh rentangan skor ideal antara 13 sampai dengan 52. Dari hasil analisis data dengan bantuan *software* komputer yaitu SPSS versi 17 diperoleh nilai tendensi sentral sebagai berikut: rerata (*mean*) sebesar 32,86; median 33,00; modus 32; dan standart deviasi sebesar 6,525; serta skor terendah 18 dan tertinggi 47.

2. Pengujian Hipotesis

a. Hipotesis pertama

$r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% dengan $n=250$ yang mendekati yaitu 0,138 dimana $0,409 > 0,138$. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara sikap tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin.

b. Hipotesis Kedua

$r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% dengan $n=250$ yang mendekati yaitu 0,138 dimana $0,355 > 0,138$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan obat dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin.

c. Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 35,111. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar pada taraf signifikansi 5% maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ hipotesis ketiga diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pasien jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi. Hasil regresi juga menunjukkan adanya kemungkinan terjadi penyimpangan prediksi sebesar 6,062.

Sikap tenaga kesehatan memberikan sumbangan efektif paling besar terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi, dengan memberikan sumbangan efektif sebesar 13,363%; sedangkan ketersediaan obat memberikan sumbangan efektif sebesar 8,773%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Semakin baik sikap tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai r hitung sebesar 0,409 dan sumbangan efektif sebesar 13,36 %.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Semakin baik ketersediaan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai r hitung sebesar 0,355 dan sumbangan efektif sebesar 8,77%.
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 35,111 dan total sumbangan efektif sebesar 22,1%. Sikap tenaga kesehatan memberikan kontribusi efektif sebesar 13,363%

terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi, sedangkan ketersediaan obat memberikan sumbangan efektif sebesar 8,773%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2009). *Pengantar Statistika Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Aprilia Ayu. (2013). *Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan Internal dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta*. Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: FIS-UNY
- Arikunto Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik..* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar Saifuddin. (1995). *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bertram G Katzung. (1998). *Farmakologi Dasar dan Klinik Edisi VI*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Fajar Rochadi. (2007). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kebumen*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Fisipol-UGM
- Fandy Tjiptono. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- _____. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang, Jawa: Timur Bayumedia
- Gordis L. (2000). *Epidemiology 2 ed*. WB Sanders Company : Phidalephia, London, New York
- Husein Umar. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 193/Kab/B.VII/71
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1121/Menkes/Sk/Xii/2008
- Marius Widjayarta.et. al. (1995). *Pelayanan Kesehatan : Hak dan Kewajiban Pasien, Obat dan Dokter Bagi Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
- Muhammad Azka Nurul Fajri. (2006). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegaltrejo Kota Yogyakarta*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Fisipol-UGM
- Med Ernst. (1991). *Dinamika Obat*. Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Moh Anief. (1991). *Apa Yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ngatidjan. (2006). *Farmakologi Dasar*. Yogyakarta: Bagian Farmakologi dan Toksikologi Fakultas Kedokteran UGM
- R Kountur. (2005). *Metodologi Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PPN
- Singgih Santoso. (2005). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media
- Sugi Rahayu. (2008). *Diklat Kuliah Statistika Terapan; Untuk Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta; FISE UNY
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Tina Kusumawati. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSAL Dr. Mintohardjo Tahun 2011*. Kesehatan Masyarakat. Jakarta: UPN 'Veteran'
- Y. Anton Nugroho. (2011). *It's Easy, Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta; Skripta Media Creative