

**PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GROBOGAN  
KABUPATEN GROBOGAN**

Oleh;

Rita Agustina Fitriani<sup>1)</sup>, Sutiyono<sup>2)</sup>

1) Mahasiswa STIKES An Nur Purwodadi, email: annurlppm@gmail.com

2) Staf Pengajar STIKES An Nur Purwodadi, email: mstiono@gmail.com

**ABSTRAK**

**Latar belakang,** Pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin adalah masalah yang kompleks dan penting bagi manusia, sehingga semua manusia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Puskesmas merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, dengan perawat sebagai sumber daya manusia yang utama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien jamkesmas terhadap kualitas pelayanan keperawatan di puskesmas Grobogan.

**Metode ;** Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 10 informan. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif model interaktif dengan tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

**Hasil,** Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Keperawatan yang diberikan puskesmas Grobogan kabupaten Grobogan kepada pasien jamkesmas sesuai dengan persepsi pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien jamkesmas. Dimensi yang menjadi pengukur kualitas pelayanan keperawatan di puskesmas Grobogan adalah:1) Bukti langsung dimana masih ada perawat yang belum lengkap dalam pemakaian atribut berseragam, 2) keandalan pelayanan yang tepat dan disiplin sesuai jadwal pelayanan yang ada, 3) daya tanggap perawat memberikan kepuasan dan respon positif pasien jamkesmas, 4) jaminan kepastian memberikan rasa aman dan nyaman yang dapat dirasakan pasien jamkesmas, 5) empati perawat terhadap pasien dengan komunikasi terapeutik untuk menjaga hubungan baik .

**Kesimpulan,** Evaluasi kinerja perawat terutama dalam penampilan perawat yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan dalam memakai kelengkapan atribut perawat, menyediakan kotak saran dan menyebarkan angket untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Persepsi, Jamkesmas, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Mutu Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dan investasi bagi semua warga negara termasuk masyarakat miskin. Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, Bab II Pasal 2 : Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perikehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri.

Pasal 3 : Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumberdaya manusia yang sehat, terampil dan ahli dalam satu program kesehatan. Arti hidup sehat yang sangat penting telah menjadikan kesehatan sebagai kebutuhan hidup manusia yang utama disamping kebutuhan hidup lainnya (Depkes RI, 2009).

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

Pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya mencapai dua ratus jiwa tentu bukanlah hal yang mudah. Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku sehat.

Pembangunan kesehatan mengacu kepada konsep “Paradigma Sehat”, yaitu pembangunan kesehatan yang memberi prioritas utama pada upaya pelayanan peningkatan kesehatan (*promotif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) dibandingkan upaya pelayanan penyembuhan atau pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Pembangunan kesehatan merupakan sebuah intervensi yang akan mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal, seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan “*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer*”. Pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah merupakan pelayanan yang optimal, artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan

kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan (Moenir, 2006).

Pelayanan kesehatan perorangan maupun pelayanan administratif penunjang harus mempertimbangkan ketiga hal diatas. Ketiga karakteristik tersebut menekankan adanya keadilan dalam hal memperoleh pelayanan (*equity and acces*), mutu pelayanan bagi pengguna agar hasil yang diharapkan (kesembuhan) tercapai. Pembangunan sarana fisik telah berhasil memperbaiki ketersediaan pelayanan kesehatan, walaupun jumlah fasilitas pelayanan kesehatan primer meningkat terus dan merupakan pilihan utama bagi sebagian penduduk, namun tingkat pemerataannya masih relatif rendah. Kelompok penduduk miskin yang justru paling sedikit memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia.

Jamkesmas saat ini diselenggarakan melalui kerja sama Departemen Kesehatan dengan Pemerintah Kabupaten atau Pemerintah Kota. Jamkesmas bertujuan meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan masyarakat tidak mampu yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat setinggi tingginya. Masyarakat miskin dan tidak mampu, didata oleh petugas lapangan dan ditetapkan oleh kepala daerah. Pembayaran dilakukan pemerintah langsung ke rekening rumah sakit sehingga masyarakat

miskin akan mendapat pelayanan yang baik, bahkan saat ini ada peserta yang harus mendapat perawatan intensif seumur hidup, seperti contohnya mereka yang mengidap gagal ginjal sehingga harus menjalani cuci darah seumur hidup (Depkes RI, 2009).

Puskesmas Grobogan selalu berupaya memberi pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa pelayanan, salah satunya yaitu pada pelayanan pasien peserta Jamkesmas. Dengan peningkatan kualitas pelayanana pasien Jamkesmas, maka akan berdampak pula pada peningkatan kunjungan pasien Jamkesmas yang berarti kesehatan masyarakat miskin dapat terjamin dan tingkat kesehatan masyarakat miskin dapat ditingkatkan.

Berdasarkan studi pendahuluan wawancara awal terhadap 10 pasien jamkesmas, 7 diantaranya mengeluhkan tentang pelayanan yang ada di puskesmas Grobogan. Diantaranya masalah tenaga kesehatan puskesmas yang dikeluhkan kurang memberikan respon terhadap keluhan pasien jamkesmas, masalah kenyamanan, informasi dan komunikasi petugas kesehatan yang dinilai kurang terhadap pasien jamkesmas.

Berdasarkan dari hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang persepsi pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh puskesmas Grobogan untuk

meningkatkan kualitas pelayanannya, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya pelaksanaan tersebut serta cara mengatasinya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini menggunakan *diskriptif kualitatif*. Sumber data primer yaitu dari pasien jamkesmas puskesmas Grobogan, karena banyaknya pasien jamkesmas yang ada maka untuk mendapatkan informasi yang akurat, diambil pasien yang sedang menjalani perawatan, yang sedang memperoleh pelayanan, serta yang sedang menunggu pasien.

Sedangkan data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sejumlah keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu buku Pedoman Pelayanan Puskesmas, Pedoman pelayanan jamkesmas, Perencanaan Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan, buku-buku penunjang teori dan sebagainya.

Analisis Data adalah teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman dengan tiga komponen yaitu:

### **1. Reduksi data**

Adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

### **2. Sajian data**

Merupakan rangkaian informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan sajian data dapat diketahui apa yang terjadi dan memungkinkan untuk menganalisa dan mengambil tindakan lain.

### **3. Penarikan kesimpulan**

Dari sajian data yang tersusun selanjutnya penulis dapat menarik suatu kesimpulan akhir. Ketiga komponen diatas akan berinteraksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus.

## **HASIL PENELITIAN**

Pasien jamkesmas yang dipandang sebagai masyarakat miskin tidak lepas dari pasien yang bodoh dan kurang berpengalaman, tetapi saat sekarang banyak pasien jamkesmas yang sudah berpengalaman sehingga banyak komplain yang terjadi terhadap kualitas pelayanan.

Peneliti bermaksud untuk menggali kualitas pelayanan keperawatan puskesmas Grobogan terhadap pasien jamkesmas untuk mengurangi komplain yang terjadi serta untuk menilai keberhasilan pelayanan kesehatan dalam kaitannya dengan kualitas tenaga keperawatan kepada masyarakat pengguna jamkesmas, penelitian disini menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu :

## 1. Bukti langsung / *tangibles*.

Bukti langsung merupakan bagian dari pelayanan yang bisa dilihat secara langsung oleh pasien seperti penampilan perawat. Persepsi pasien bila melihat perawat terlihat rapi dan bersih akan memberikan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan dan persepsi pasien tersebut merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan informan pasien jamkesmas mengemukakan :

*“Penampilan perawat puskesmas Grobogan terlihat rapi dan bersih bu, tetapi terkadang banyak perawat yang memakai sandal jepit kog bu sehingga terlihat tidak menyenangkan, namanya bekerja itu kan pakai sepatu bukan sandal jepit.....” (informan 5).*

*“Perawat yang jaga itu cantik dan ganteng, bajunya juga terlihat rapi dan bersih tetapi ada yang memakai identitas, ada juga yang tidak memakai. Jadi bingung kadang saya ditanya kan perawatnnya ganti-ganti, kalau tidak pakai identitas ya lupa.....” (informan 3).*

Dari hasil wawancara bisa didapatkan data bahwa penampilan perawat terlihat rapi dan bersih tetapi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan berkurang dengan adanya penampilan perawat yang tidak

pada tempatnya, walaupun perawat terlihat rapi dan bersih dalam berpakaian tetapi tidak memakai sepatu melainkan memakai sandal jepit menimbulkan kesan yang buruk, walaupun pemakaian sandal jepit tidak dilakukan oleh semua perawat di puskesmas Grobogan.

Penampilan yang ditunjukkan oleh perawat seringkali juga akan berkesan bagi pasien yaitu baik atau buruk. Ketika pasien sudah berobat lebih dari sekali, terkadang mampu membuat pasien menjadi tahu dan megenal perawat secara lebih dekat dan hal itu kemudian yang menjadi faktor pendorong bagi kelangsungan pelayanan itu sendiri.

Tetapi terkadang banyak pasien yang sering berkunjung ke puskesmas tetapi tidak mengetahui perawat yang memberikan pelayanan dikarenakan tidak mengenal perawat yang sedang bertugas. Penggunaan identitas diri sangatlah penting, agar tidak membingungkan pasien dan pasien akan lebih mengenal perawat yang berlanjut pada kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Keandalan / *reliability*.

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan yang dibuktikan dengan prosedur pelayanan,

bagaimana pemeriksaan dan jadwal pelayanan. Berdasarkan apa yang dialami oleh pasien jamkesmas yang memerlukan pelayanan di Puskesmas Grobogan, banyak pasien jamkesmas yang menyebutkan bahwa ketepatan waktu dan kedisiplinan perawat terhadap aturan yang ada cukup memuaskan.

Memang ada sebagian karyawan puskesmas Grobogan yang berangkat terlambat, tetapi untuk pelayanan keperawatan tetap berjalan lancar dan tepat waktu dikarenakan sudah ada jadwal piket, dimana perawat yang bertugas sudah siap memberikan tindakan keperawatan. Seperti hasil wawancara dengan pasien jamkesmas mengemukakan :

*“Perawat disini sudah cepat dalam memberikan pelayanan, disiplin, datangnya tepat waktu. tetapi harus antri lama karena memang pasien yang dilayani banyak banget.....” (informan 4).*

*“Puskesmas Grobogan itu pasiennya banyak, antri juga sich tetapi untuk pelayanan perawatnya cepat, ya jam 8 itu sudah mulai pemeriksaan dan setiap harinya sudah ada jadwal perawat yang bertugas, itu tulisannya ditempel didinding, jadi perawat yang dapat jadwal berangkatnya pagi, tidak pernah telat.....” (informan 2)*

*“Ada juga sich bu yang karyawannya berangkat telat, tapi untuk pelayanan keperawatan pasti j.8.00 sudah dimulai,*

*saya senang sama pelayanan perawatnya, tapi saya mesti antri di apotek buat ambil obat.....”(informan 9)*

Berdasarkan wawancara dengan informan pasien jamkesmas, bahwa perawat sudah memberikan pelayanan yang tepat waktu, adanya jadwal piket yang sudah dibagi menjadikan perawat yang piket harus bertanggung jawab terhadap pelayanan pasien. Pasien masih merasakan adanya antrian dikarenakan pasien yang berkunjung sangat banyak sekali, rata-rata setiap hari pasien yang berkunjung sebanyak 150 orang.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien diharapkan adanya kemampuan perawat dalam melakukan asuhan/tindakan keperawatan yang sesuai dengan kebutuhan serta keterampilan perawat puskesmas Grobogan yang dirasakan sangat memuaskan. Pasien jamkesmas merasa senang karena perawat di puskesmas Grobogan sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada, handal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Wawancara dengan pasien jamkesmas didapatkan hasil :

*“Saya di tanya tentang keluhan saya, dilakukan pemeriksaan tensi dan ditulis di buku yang ada nama saya kemudian saya dikasih tau prosedur dan tata tertib selanjutnya, kalau tidak dikasih tau mesti saya bingung.....”(informan 3)*

*“Ya kalau menurut saya, perawatnya terampil. Saya cocok berobat di puskesmas Grobogan ini. Saya senang diperiksa perawatnya (tn.K) dari pada sama dokternya....”(informan 7)*

Selain bekerja sesuai dengan kemampuan dan keterampilan, perawat di puskesmas Grobogan mampu bekerja dengan cepat dan tepat yang sangat dirasakan pasien jamkesmas, seperti hasil wawancara dengan pasien jamkesmas menyebutkan bahwa :

*“Perawat di puskesmas Grobogan kerjanya cepat, juga tidak asal-asalan. Selalu memberitahukan kalau ada keterlambatan pelayanan, yang jelas perawatnya cekatan, kerjanya tidak seenaknya sendiri.....”(informan 9)*

*“Kalau saya itu sudah cocok sama pelayanan perawat di puskesmas Grobogan ini, saya tidak mau berobat di puskesmas lain, padahal rumah saya ini jauh dari puskesmas Grobogan, walaupun pasiennya banyak dan mesti antre, saya tetap kontrol ke sini.....”(informan 6)*

### **3. Daya tanggap / responsiveness.**

Kualitas pelayanan puskesmas sangat tergantung dari daya tanggap orang-orang yang bekerja di dalamnya, dimana perawat merupakan orang yang terdekat dengan pasien sehingga daya tanggap perawat diharapkan mampu membantu pasien diantaranya dengan kecepatan dan kecermatan dalam pelayanan.

Perawat diharapkan teliti dalam menangani pasien dimana pasien akan cenderung memberikan nilai yang buruk kepada perawat, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan. Berikut ini wawancara mengenai persepsi pasien jamkesmas terkait dengan daya tanggap perawat.

*“Yang namanya orang sakit kan pengen cepat mendapatkan bantuan pelayanan kesehatan, makanya saya senang di puskesmas Grobogan ini, perawatnya cepat dalam memberikan pelayanan, teliti dan tidak asal-asalan....”(informan 10)*

Hasil wawancara mengenai daya tanggap perawat puskesmas Grobogan sangatlah baik, dimana dalam pemberian pelayanan perawat puskesmas Grobogan yang cepat serta teliti mampu memberikan kepuasan terhadap pasien. Pasien jamkesmas merasa senang dengan tidak adanya rasa membedakan antara pasien jamkesmas dengan pasien yang lain seperti pasien askes atau pasien umum.

### **4. Jaminan kepastian / assurance.**

Sebagai salah satu dimensi mutu atau kualitas pelayanan, jaminan kepastian atau *assurance* berarti memberikan rasa aman atau *safety*, yang berarti mengurangi resiko cidera,

infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

Keamanan pelayanan melibatkan pasien dan perawat sehingga perawat harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Keamanan memang sangat penting untuk pasien serta perawat, karena dengan keamanan akan mengurangi beban pasien setidaknya mengurangi tingkat kecemasan.

Oleh sebab itu harus ada kompetensi dan kemampuan perawat dalam mempertahankan kepercayaan pasien jamkesmas yang dirasakan sangat berarti dan memberikan kepuasan pada pasien. Hasil wawancara dengan pasien jamkesmas mengemukakan bahwa :

*“Saya merasa nyaman dan aman berobat di puskesmas Grobogan, perawatnya sabar, dan terampil karena memang banyak sekali perawat yang sudah lama bekerja di puskesmas Grobogan ini. Saya kenal sebagian perawat yang bekerja disini, jadi saya merasa senang.....”(informan 9).*

Kepercayaan pasien terhadap perawat dalam berarti juga tidak menempatkan pasien dalam kondisi bahaya atau memberikan rasa aman kepada pasien, seperti penuturan pasien jamkesmas yaitu :

*“Aman dan nyaman itu yang saya rasakan saat mendapatkan pelayanan dari perawat di puskesmas Grobogan.*

*Ya pokoknya saya itu cocok dengan pelayanan di Puskesmas Grobogan ini bu.....”(informan 3)*

Perawat dalam memberikan tindakan keperawatan harus mempunyai keramahan dan kesopanan, yang merupakan etika semua perawat kepada pasien tanpa memandang status sosial pasien. Pasien jamkesmas merasa cukup puas dengan keramahan dan kesopanan perawat di Puskesmas Grobogan, perawat yang tidak pernah marah-marah, sopan dalam bertutur kata dan bersikap memberikan respon positif pasien yang berkunjung. Seperti penuturan informan pasien jamkesmas yang mendapatkan pelayanan di puskesmas Grobogan :

*“Perawat disini ramah dan sopan, saya selalu dikasih tau tentang prosedur yang ada di puskesmas ini, walaupun sering ke puskesmas ini, saya kadang masih bingung dengan urutan tempat pelayanannya.....” (informan 1)*

*“Perawatnya bersikap baik, tidak pernah marah-marah, selalu menanyakan keluhan penyakit yang saya rasakan.....”(informan 3)*

## **5. Empati / empathy.**

Merupakan bentuk perhatian pelayanan yaitu memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik atau komunikasi terapeutik, perhatian pribadi dan

memahami kebutuhan pasien. Empati yang diberikan perawat untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan atau mengatasi keluhan pasien, yaitu dengan memberikan informasi yang memerlukan kesiapan perawat dalam memberikan informasi yang jelas terhadap pasien, seperti penuturan dengan pasien jamkesmas mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien serta kemudahan untuk diajak interaksi.

*“Saya puas sekali mendapatkan pelayanan di puskesmas Grobogan, perawatnya memberikan informasi yang jelas, kalau ada keterlambatan pelayanan selalu memberitahukan jadi saya merasa diperhatikan dan tidak dicuekin.....” (informan 10)*

*Sepertinya antara pegawai satu dengan yang lain tidak pernah ada masalah, komunikasi antara pegawainya juga baik, kalau saya lihat tidak terlihat wajah yang sombong, perawatnya saling membantu,,,,,,,” (informan 2)*

Dalam keadaan sakit pasien mesti merasakan bingung meskipun sering berkunjung ke puskesmas, disinilah penjelasan perawat kepada pasien serta keinginan dan kemampuan untuk mengerti kondisi pasien sangat dibutuhkan. Pasien akan merasa senang bila perawat memberikan perhatian dengan penjelasan yang tidak berbelit-belit, tidak dengan marah-marah dan

sabar dalam menghadapi pasien. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan pasien jamkesmas di puskesmas Grobogan didapatkan hasil sebagai berikut:

*“Kalau saya tanya perawatnya selalu menjawab dengan ramah dan tidak pernah marah-marah. Rasannya saya itu tenang banget kalau sudah cerita tentang keluhan penyakit saya, lha pusing saya ini sering kambuh, tensi saya tinggi makanya saya sering kontrol kesini.....” (informan 10)*

Pasien jamkesmas sebagian besar adalah masyarakat dengan pendidikan yang rendah, jadi cara penyampaian dan bahasa yang digunakan perawat harus disesuaikan. Peran perawat sangat penting dalam memberikan informasi yang benar, dan secara terbuka kepada pasien karena komunikasi yang baik merupakan modal awal dari rasa empati yang dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan puskesmas Grobogan.

## **KESIMPULAN**

### **1. Bukti langsung / *tangibles*.**

Kualitas pelayanan keperawatan berupa penampilan fisik perawat sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa perawat yang belum memakai atribut yang lengkap dalam berseragam.

2. Keandalan / *reliability*

Pasien jamkesmas melihat perawat yang jaga atau yang bertugas piket sudah tepat waktu, disiplin, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan tetapi masih dirasakan antrian dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung ke Puskesmas Grobogan.

3. Daya tanggap / *responsiveness*.

Pasien jamkesmas merasa sangat puas terhadap daya tanggap perawat Puskesmas Grobogan yang selalu mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

4. Jaminan kepastian / *assurance*.

Pasien jamkesmas merasakan keamanan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan keperawatan, dibuktikan dengan timbulnya kepercayaan pasien jamkesmas untuk melakukan kunjungan ulang atau kontrol.

5. Empati / *empathy*.

Perhatian dan komunikasi perawat puskesmas Grobogan terhadap pasien jamkesmas sudah cukup baik, yaitu dengan memberikan penjelasan yang baik dan mudah dimengerti oleh pasien jamkesmas, karena kebanyakan pasien jamkesmas merupakan masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah.

Departemen Kesehatan RI. (2009). *Rencana Strategis Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.

Indriaty Dewi Retno. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Khuntoro Adi. (2010). *Analisis Mutu Pelayanan Persalinan Ditinjau Dari Persepsi dan Harapan Pasien Post Partum di Rumah Sakit Insan Medika* Semarang : Universitas Diponegoro

Kusumapradja. (2002). *Menjaga Kepuasan Pelanggan : Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Moleong L, J (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo Soekidjo. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Noveniawanata. (2008). *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Tidak Mampu di RSUD Dr Abdul Aziz*. <http://one.indoPenelitian.com>

Pohan S Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Kesaint Blanc.

Sobur Alex. (2010). *Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah*. Bandung : Pustaka Setia

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar,A. (2001). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.