

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MANNA
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
TAHUN 2005**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Eka Lestari (20030520060)

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

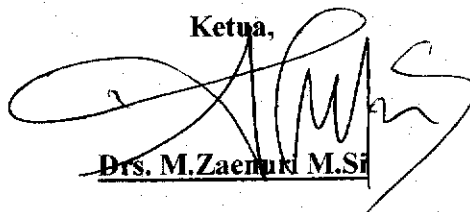
SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 01 Februari 2007
Tempat : Ruang Pendadaran

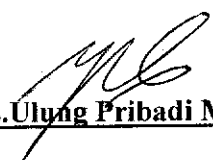
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,



Drs. M. Zaenuri M.Si

Penguji I



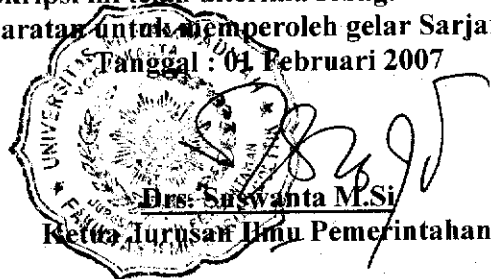
Drs. Ulung Pribadi M.Si

Penguji II



Ane Permatasari S.IP

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 01 Februari 2007



Drs. Suswanta M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis oleh orang lain . Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekwensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 1 Februari 2007

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan dan nama terang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN TAHUN 2005".

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Berkenaan dengan hal tersebut maka penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Drs. Suswanta, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan dan Titin Purwaningsih S.Ip,M.Si selaku sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Isipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Drs. ulung Pribadi M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Drs. M Zaenuri M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan.
- Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan dan seluruh Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Bak dan mak sebagai sumber inspirasi dan sumber kehidupan, yang telah membimbing, mendidik, dan membesarkanku serta tak henti-hentinya memberikan semangat dan segala pengorbanan untukku.
- Kakak-kakakku (alm Rita, alm Anton),moga kalian tenang berada di alam sana dan adik-adikku (Tita, Ema, Anton) untuk semua kasih sayang, cinta, canda tawa dan keceriaan selama ini serta semangat dan dorongan yang diberikan untukku.

- Sahabat-sahabatku (Ema, Ina, Lenny, Gina). Kalian adalah teman-teman terbaik untukku, kalian selalu ada jika aku membutuhkan bantuan kalian, makasih fren.
- Teman-teman KKN (Wiwik, Nety, Ayix, Tony, Nanda, Roy, Yuza, Bayu, Opi), makasih atas kebersamaan kita selama KKN, ternyata KKN menumbuhkan banyak kenangan yang tak akan terlupakan untukku.
- Teman-teman IP B angkatan 2003
- Teman-teman kost bima sakti, kost Melati 3 dan Al hidayah.
- Almamaterku
- Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang berlipat ganda atas bantuan yang diberikan kepada penulis, Amin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai bahan diskusi dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 1 Februari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAM JUDUL	i
HALAMAM PENGESAHAN	ii
HALAMAM PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
SINOPSIS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Dasar Teori.....	7
1. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	8
2. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	14
3. Pelayanan Kesehatan.....	21
4. Kinerja Pelayanan Kesehatan.....	22
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan.	23
F. Devinisi Konseptual.....	27
G. Definisi Operasional.....	29
H. Metodologi Penelitian.....	31
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Lokasi Penelitian.....	32
3. Unit Analisis Penelitian.....	32

4. Jenis Data	32
5. Teknik Pengumpulan Data	33
6. Populasi dan Sampel	34
7. Teknik Analisa Data	35
BAB II. GAMBARAN UMUM RSUD MANNA	38
1. Sejarah RSUD Manna Bengkulu Selatan	38
2. Lokasi RSUD Manna	39
3. Visi dan Misi RSUD Manna	41
4. Jenis Pelayanan RSUD Manna	42
5. Susunan Organisasi	43
6. Tata Kerja	51
7. Strategi	51
BAB. III ANALISA KINERJA RSUD MANNA	53
1. Deskripsi Responden	53
2. Analisis data Variabel	55
3. Analisis Kuantitatif	80
4. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	83
BAB IV. PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1, Data ruang rawat inap RSUD Manna 2006	6
Tabel 2, Diferensiasi Strategi	52
Tabel 3.1, Responden menurut usia	54
Tabel 3.2, Responden menurut pekerjaan	54
Tabel 3.3, Responden menurut jenis kelamin	55
Tabel 3.4, Prosedur penerimaan pasien sangat cepat	55
Tabel 3.5, Kecepatan Dalam pelayanan pengobatan	56
Tabel 3.6, Perawatan pasien sesuai jadwal.....	57
Tabel 3.7, Prosedur pelayanan	58
Tabel 3.8, Jadwal kunjungan dokter.....	60
Tabel 3.9, Ketangapan dokter menangani pasien.....	61
Tabel 3.10, Keterangan yang jelas pada penyakit pasien.....	62
Tabel 3.11, Informasi yang jelas	63
Tabel 3.12, Tindakan medis yang cepat	64
Tabel 3.13, Perawat cepat tanggap	65
Tabel 3.14, Dokter/perawat yang terampil.....	66
Tabel 3.15, Diagnosa penyakit pasien yang akurat	67
Tabel 3.16, Kualitas dokter yang baik.....	68
Tabel 3.17, Jaminan keamanan pelayanan	69
Tabel 3.18, Pelayanan yang sopan dan ramah.....	70
Tabel 3.19, Perhatian pada setiap pasien.....	71
Tabel 3.20, Rasa kepedulian.....	72
Tabel 3.21, Hubungan yang baik dengan pasien.....	73
Tabel 3.22, Petugas mudah ditemui	74
Tabel 3.23, Penyuluhan yang mudah dimengerti.....	75
Tabel 3.24, Ruang rawat inap yang bersih	76
Tabel 3.25, Penampilan Petugas yang terlihat rapi	77
Tabel 3.26, Fasilitas lengkap dan canggih	78

Tabel 3.27, Kebersihan peralatan Medis	79
Tabel 3.28, Ruang tunggu bersih dan nyaman	80
Tabel 3.29, Indeks hasil kuesioner	82
Tabel 3.30, Daftar Kualifikasi Pendidikan dan Kepegawaian	86
Tabel 3.31, Fasilitas Pelayanan	89

SINOPSIS

Skripsi ini mengambil judul “Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2005” Kinerja pelayanan kesehatan adalah merupakan suatu hasil kerja yang mampu dilakukan oleh lembaga kesehatan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dalam upaya mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kinerja pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu kinerja pelayanan kesehatan harus ditingkatkan mutu dan kualitasnya setiap saat. Tetapi pada kenyataannya kinerja pelayanan kesehatan RSUD Manna masih mengundang banyak keluhan dari masyarakat karena fasilitas yang kurang memadai. Oleh karena itu dalam penulis akan meneliti tentang kinerja pelayanan RSUD Manna dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan.

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian ekperimental studi. Yaitu istilah umum yang mencakup beberapa istilah eksperimental studi, diantaranya penelitian yang menuturkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data, serta untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada pada saat sekarang ini, dengan menggunakan teknik interview, quisioner, observasi dan dokumentasi. Sample yang digunakan accidental sampling. Penulis menggunakan 50 responden pada keluarga pasien rawat inap RSUD Manna untuk mengisi kuisisioner, dan melakukan interview kepada staff RSUD Manna. Aspek yang digunakan adalah keandalan, ketanggapan, keyakinan, jaminan dan bukti fisik. Serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit telah berjalan dengan baik, ini terbukti atas penilaian responden terhadap indikator-indikator, dimana ada 1 variabel berkriteria sangat baik, 19 sub variabel berkriteria baik, 4 sub variabel berkriteria cukup baik dan 1 sub variabel berkriteria kurang baik. Sub variable yang berkeriteria sangat baik adalah penampilan petugas yang rapi dan bersih karena penampilan menunjukkan bagaimana kecakapan dan kemampuan serta menunjukkan sosok yang handal petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan kreteria yang kurang baik adalah dalam hal perlengkapan yang lengkap dan canggih. Perlengkapan yang ada masih kurang memadai. Selain itu terdapat faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yaitu sistem dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kemampuan pegawai dan fasilitas pelayanan yang cukup memadai.

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kesehatan dapat diketahui bahwa hasilnya cukup memuaskan, walaupun masih ada sebagian kecil yang harus lebih diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi. Hal yang harus lebih diperhatikan adalah penambahan fasilitas kesehatan dan juga lebih memperhatikan kenyamanan dan kebersihan ruangan yang masih kurang memadai Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan perhatian dan koreksi bagi pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya.