

**PENDAPAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS MERGANGSAN KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT
MISKIN**

**(Study deskriptif tentang Pendapat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Mergangsan Kota Yogyakarta sebagai upaya untuk
meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin)**

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Jururan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

BUDI YULIANSYAH

20040530219

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2010

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada
Hari : Senin
Tanggal : 13 Desember 2010
Tempat : Ruang Editing
Dengan Nilai :**

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Fajar Iqbal. S.Sos. M.Si.

Penguji I

Penguji II

Muria Endah Sokowati. S.IP. M.Si.

Aswad Ishak. S.IP. M.Si

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan guna memperoleh gelar Strata I (S1)
Tanggal : 13 Desember 2010**

Suciati, S.Sos., M.Si.

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, serta didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Selanjutnya apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat / menjiplak karya orang lain serta ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 13 Desember 2010

Peneliti

MOTTO

Barangsiapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan

(QS. An-Nahl : 79)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui

(QS. Al-Baqarah : 216)

“ Jika seseorang tidak berusaha, padahal nasibnya telah mengharuskan berusaha, dia menyia-nyiakkan telah nasibnya itu, dan akan ditinggalkan. Namun orang yang bertekad baja tidak pernah menyerah pada ujian, akan selalu melihat masalah dengan mata terbuka.” Dia adalah penembus zaman, yang selalu bergerak: jika ditutup satu pintu, dia akan menerobos pintu yang lain.

(Tsabit Bin Zuhair yang bergelar “ Taabbath Syarran”)

“ Semoga jalan keluar terbuka, semoga kita bisa mengobati jiwa kita dengan doa. Janganlah engkau berputus asa manakala kecemasan yang menggenggam jiwa menimpa Saat paling dekat dengan jalan keluar adalah ketika telah terbentur putus asa”

(Ali Bin Abi Talib)

PERSEMBAHAN

**Karya kecil ini ananda persembahkan dengan peneuh cintadab
rasa sayangku teruntuk :**

**Allah SWT yang telah memberikan kemudahan
dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi**

Bapak dan Ibu tercinta

Kakak-adikku tercinta

Kakek & Nenekku tercinta

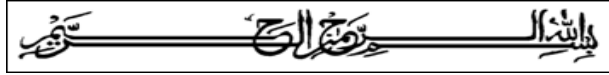
Saudara- saudaraku yang tersayang

Sahabat-sahabatku yang terbaik & tercinta

Bapak Ibu Guruku

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis persembahkan pada Allah SWT yang penguasa semesta pemilik jiwa ini yang telah memberikan limpahan nikmat, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga kegiatan penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan semaksimal mungkin.

Skripsi ini disusun oleh penulis guna memenuhi persyaratan kelulusan dalam mendapatkan gelar kesarjanaan (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberadaan dan kehadiran karya skripsi ini tidak terlepas dari peran serta dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman selama kegiatan ini berlangsung. Ucapan-ucapan tersebut layak ditujukan pada pihak-pihak yang terhormat:

1. Alloh SWT yang selalu memberikan aku kekuatan untuk terus berjuang demi meraih kesuksesan dan akhirnya terwujud kebahagiaan ini.
2. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. H. Ahmad Nurmandi, M. Sc, Selaku Dekan Fakultas Isipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Suciati, S.Sos. M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Fajar Iqbal. S.Sos. M.Si, Selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah memberikan masukan-masukan dan mempermudah pembuatan skripsi.
6. Bapak Aswad Ishak. S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan pengarahan-pengarahan dan masukan dalam skripsi penulis.
7. Ibu Muria Endah Sokowati. S.IP. M.Si, selaku Dosen Penguji yang telah membantu memberi masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Dosen dan pegawai serta keluarga besar Mahasiswa Fakultas Isipol Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bapak Mujiono, Mbak Siti, dan Bapak-bapak staff TU yang telah membantu memberikan berbagai informasi demi kelancaran proses pendadaran dsb.
9. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan kasih sayang yang dengan gigih senantiasa memberikan doa, nasehat serta inspirasi. Terima kasih atas dukungannya dan ibu aku akan selalu sayang selalu pada mu.
10. Terima kasih keluargaku Kakak-kakak aq atas doa dan suportnya serta buat keluargaku yang lain dijogya terimakasih telah memberikan aku kasih sayang kalian terimakasih banyak.

11. Yang selalu ada di hatiku mrs,4 ???? terima kasih atas selaga doa, perhatian dan support selama ini. Hanya kalian yang bisa mengerti dan selalu ada di sepanjang hari-hariku. Maaf kan bila diriku bila tak selalu ada disamping kalian.
12. Terimakasih kepada saudaraku, Adex Niar, Dea, Aya, Dyah, Vita, Dhani thanks adik – adik ku, kalian dah bisa menjadi adikku yang baik dan kasih kasih atas dukungan buat ku, tetap semangat buat meraih masa depan yang paling indah dalam hidup kalian....
13. Terimakasih kepada saudaraku, Andy, Anggi, Mba Yuli, Mba Aci, Mba Ica, Mba Yanti, Mba Ratih, Indah, Nina, Nidya, Dian, Iin thanks aq akan berharap persaudaraan kita selalu ada, makasih atas perteman dan perjalan silaturahmi kita selama ini, semoga kita bisa ketemu lagi dalam suasana yang berbeda.
14. Sahabat-sahabat kuliahku Dita, Titin, Ucok, Aza, Bambang, Ucup serta sahabat-sahabatku yang lainnya terimakasih atas persahabatannya. Temen-temen seperjuanganku yang tak bisa ku sebut semua, baik yang udah punya gelar ataupun yang sedang berjuang mendapatkan gelar.. semangat hadapi rintangan.

Semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. *Thank's for all....* Akhirnya sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja

ataupun tidak, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Desember 2010

Penulis

ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Advertising
Budi Yuliansyah
20040530219**

Pendapat Warga Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mergangsan Kota Yogyakarta

Tahun skripsi 2010(xii)+144 halaman+3 tabel + 7 bagan + 7 gambar + 2 lampiran
Daftar Kepustakaan : 24 buku (tahun 1984 - 2008) + 4 sumber online 2010

Latarbelakang penelitian ini adalah karena program Jamkesmas (jaminan kesehatan masyarakat) yang dijalankan oleh Departemen Kesehatan menimbulkan banyak permasalahan dalam pemberian Jaminan kesehatan kepada masyarakat dan adanya penilaian atau pendapat yang berbeda-beda di lingkungan masyarakat mengenai pemberian jaminan kesehatan kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat miskin.

Penelitian ini berusaha menganalisis pendapat warga terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mergangsan. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pendapat warga Kecamatan Mergangsan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pendapat warga Kecamatan Mergangsan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah warga Kecamatan Mergangsan yang menjadi peserta Jamkesmas yang dapat memberikan informasi dan masyarakat yang memperoleh pelayanan Jamkesmas sekitar 1 tahun serta mempunyai kartu peserta Jamkesmas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Tehnik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Studi ini menggunakan teori pendapat yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi pendapat. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pendapat warga Kecamatan Mergangsan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta sudah berjalan baik. Dan faktor- faktor yang mempengaruhi pendapat warga Kecamatan Mergangsan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mergangsan berdasarkan *Service Quality* (Parasuraman, Zeithaml dan Bitner, 1996) yaitu *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible*. Hal ini dikarenakan program pelayanan kesehatan Jamkesmas yang telah dilakukan Puskesmas Mergangsan Kota Yogyakarta dapat dikatakan baik karena konsumen telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginannya.

Kata Kunci: pendapat, kualitas pelayanan, faktor– faktor pendapat, pembentukan pendapat kualitas pelayanan

ABSTRACT

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Communication Science
Concentration of Advertising
Budi Yuliansyah
20040530219**

The Opinion or Society on the Quality of Health Services in Puskesmas Mergangsan Yogyakarta

Thesis Year 2010 : (xii) +144 main pages + 7 chart table +3 + 7 images + 2 appendices

Biography lists: 24 books (1984 - 2008) + 4 online sources 2010

The background of the study was that the program Jamkesmas (health insurance) which is operated by Health Department created many problems in providing health security to the people and the assessment or different opinions in communities regarding the provision of health insurance to the public especially for the poor.

This study tried to analyze the opinions of society on the quality of health services in Puskesmas of Mergangsan. This study is aimed to find out, how the society of Mergangsan opinions district on the quality of health services, and to know the factors that influence the opinion of society Mergangsan district to quality health services at Puskesmas of Mergangsan Yogyakarta. Subject of this research are society who participated in Mergangsan Jamkesmas district that can provide information and people who obtain services Jamkesmas about 1 year and have Jamkesmas participants card.

This study was a descriptive qualitative study using casa study method. Techniques of collecting data using interviews and documentation. This study applied the opinion theory which concluded the factors that influence opinions. It can be concluded that study shows that the opinion of society Mergangsan district to quality health services at community health centers in Yogyakarta Mergangsan been running well. And the factors that influence the opinion of society Mergangsan district to the literature review quality health services of Puskesmas Mergangsan based Service Quality (Parasuraman, Zeithaml and Bitner, 1996), that *reliability, empathy, assurance, responsiveness and tangible*. This is because the health care program that has been done Puskesmas of Mergangsan at Yogyakarta City is good because the consumer has received health services in accordance with his wishes.

Keywords: opinion, service quality, opinion factors, the proses opinions of service quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKS.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	
1. Secara Teoritis.....	10
2. Secara Praktis.....	11

E.	Kerangka Teori	
	1. Pengertian pendapat.....	12
	2. Pendapat dalam konteks komunikasi.....	20
	3. Kualitas pelayanan.....	23
F.	Metodelogi Penelitian	
	1. Jenis penelitian.....	32
	2. Tempat dan waktu penelitian.....	33
	3. Teknik pengambilan informan.....	34
	4. Teknik pengumpulan data.....	35
	5. Teknik analisis data.....	36

BAB II Deskripsi subjek dan objek penelitian

A.	Profil penelitian Kecamatan Mergangsan.....	40
B.	Profil Puskesmas Margangsan.....	47
C.	Deskripsi program dan layanan Jamkesmas.....	55
D.	Pelayanan kesehatan yang diperoleh masyarakat.....	66

BAB III ANALISIS dan PEMBAHASAN

A.	Profil informan.....	79
B.	Sajian data.....	82
	1. Reliability.....	83
	2. Empathy.....	96
	3. Responsiveness.....	109
	4. Assurance.....	120

5. Tangible.....	132
C. Analisis data	146
1. Analisis data Reliability.....	150
2. Analisis data Empathy.....	154
3. Analisis data Responsiveness.....	158
4. Analisis data Assurance.....	162
5. Analisis data Tangible.....	166

BAB IV Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan	173
B. Saran.....	175
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
Tabel. 1.1 Jumlah penduduk di Kecamatan Mergangsan.....	45
Tabel .1.2 Kepadatan penduduk di Kecamatan Mergangsan	45
Tabel. 1.3 Jadwal pelayanan di Puskesmas Mergangsan.....	51
Gambar.1.1 Gedung Kecamatan Mergansang Yogyakarta.....	46
Gambar. 1.2 Skema jenjang pelayanan kesehatan Puskesmas Mergangsan.....	63
Gambar. 1.3 contoh kartu peserta Jamkesmas.....	73
Gambar. 1.4 Ruang unit gawat darurat Puskesmas Mergangsan.....	74
Gambar. 1.5 Ruang dokter periksa pasien Puskesmas Mergangsan.....	75
Gambar. 1.6 Ruang tunggu Puskesmas Mergangsan.....	75
Gambar. 1.7 Peta Wilayah Kecamatan Mergangsan.....	76

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan. 1.1	Struktur pemerintahan Kecamatan Mergangsan.... 42
Bagan. 1.2	Struktur bagian Puskesmas Mergangsan..... 55
Bagan. 1.3	Alur penentuan peserta Jamkesmas..... 63
Bagan. 1.4	Alur penanganan keluhan pelayanan kesehatan..... 71
Bagan. 1.5	Alur pelayanan kesehatan..... 71
Bagan. 1.6	Alur penentuan peserta jamkesmas..... 72
Bagan. 1.7	Alur pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas 72