

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
RUMAH SAKIT**

(Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit  
Daerah Grashia Kabupaten Sleman)

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**NURAHMI OKTALIA  
20000520148**

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

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
RUMAH SAKIT**

**(Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit  
Daerah Grashia Kabupaten Sleman)**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas  
dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dengan Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Disusun Oleh :**

**NURAHMI OKTALIA  
20000520148**

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan team penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari / tanggal: Kamis, 28 Oktober 2004

Tempat : Ruang Referensi I Lantai I

### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,



Dra. Atik Septi W M.Si

Penguji I



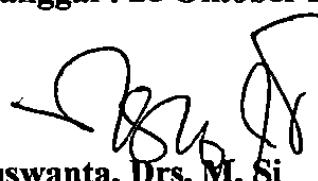
Chandra Sabtia S.IP

Penguji II

Drs. Suranto M.Pol

Skripsi ini telah diterima sebagai salah Satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 28 Oktober 2004



Suswanta, Drs, M. Si

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

## **MOTTO**

Khairunnas anfa'uhum Linnas

(Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat bagi manusia lainnya)

**(Al-Hadis)**

Orang takkan merasa diperlakukan tidak adil, jika ia tidak pernah belajar apa yang dimaksud dengan keadilan itu sebenarnya

**(Isaac Rosenfeld)**

Segala sesuatu yang ada pada diri kita adalah anugrah bagi kita dan orang lain

**(penulis)**

Hidup adalah lelucon bagi orang-orang yang berfikir, akan tetapi Hidup itu merupakan tragedi bagi orang-orang yang mengalami penderitaan

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :*

★ *Allah SWT atas Anugerah dan  
Karunia-Nya*

★ *Bapak dan Ibu tercinta yang telah  
mendukungku dalam segala hal yang  
aku lakukan*

★ *Adik-adikku tersayang : Sita, Sani,  
Anin dan Fika*

★ *Abangku tersayang "Bobby" yang  
telah menjadi penyemangat*

★ *Almamanater*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmah dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas pembuatan skripsi ini, sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurusan Ilmu Pemerintahan dengan judul:

**“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT  
(Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Grashia  
Kabupaten Sleman)”**

Skripsi ini merupakan hasil laporan dari penelitian yang penyusun lakukan di Unit Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Grashia Kabupaten Sleman, tepatnya di Jalan Kaliurang Km. 17 Pakem, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selesainya penyusunan skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan kali ini penyusun ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Atik Septi Winarsih M.Si, selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun skripsi ini yang selalu memberi kemudahan kepada penyusun sehingga sapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar.
2. Bapak Chandra Sabtia S.IP, selaku Dosen Penguji I yang selalu memberikan masukan kepada penyusun

3. Bapak Suranto M.Pol, selaku Dosen Penguji II yang memberi kemudahan kepada penyusun dan memberi saran dan masukan.
4. Direktur Rumah Sakit Grashia yang telah memberi ijin kepada penyusun untuk melaksanakan penelitian.
5. Ibu Dr. Latifah Hanim Sp.KJ, selaku Pembimbing pada Rumah Sakit Grashia.
6. Mba asfi, Mba Veronika, Mba Diyah, Mba Ida, selaku perawat pada Rumah Sakit Grashia yang telah membantu penyusun dalam penelitian.
7. Semua pihak rumah sakit yang telah membantu kelancaran penyusun dalam melaksanakan penelitian.

Pada kesempatan kali ini penyusun juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

- ❖ Bapak dan Ibu tercinta yang telah susah payah membesarkanku, mendidiku dengan do'a dan cinta sehingga dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
- ❖ Adik-adik tersayang; Sita, Sani, Anin, Fika. Makin kompak dong, kan udah pada besar-besar nih..
- ❖ Om hari (makasih pinjeman laptopnya ya..), Tante Anna and serdadu2nya; Kholid, Nabila, Aza (kalian mau punya adek lg loh).
- ❖ Abang tersayang Bobby Bustan yang selalu ada buat penulis, berkat Abang skripsinya jadi juga nih (neng pasti bantu abang, neng sayang kek sama abang)

- ❖ KH. Mustofa Bisri. Terima Kasih atas segala Nasehat dan Doa'nya (jangan pernah bosan ya abah).
- ❖ Anak-anak kost Lulur Manis; Mba inne (Tengkyu buat semuanya ya mba..), Dewi, Isna dan Miral (kapan kita bisa cerita-cerita lagi ral? Kamu tuh seru juga ya..)
- ❖ Temen-temenku yang gila-gila n gokil abis; Sarjana yang belum dapet kerjaan Utami Ardhiana. S.ip dan Afriana Arifika SH (Akhirnya aku nyusul juga ya. Hehe..). Tya\_juve (kapan mo nyusul ya'?), Opay (moga aja opay cepet menemukan penggantinya. Hehe..)
- ❖ Anak-anak kost Mustika; Mba Nita, Mba Ila, Mba Epi, Mba Ita, Mba Irma, Mba Tety, Mba ai', Iing, Andang, Andrem, Tami, Rina (kangen banget nih sama kalian-semua!)
- ❖ Anak-anak KKN'04; Isti 'ichue' (kuliah yang bener neng), piko (semoga cepat nemuin soulmatenya ya pik..), ella n a'budinya (pacaran yang bermanfaat ya la..), eka (serius nih ma abangnya..?), bang ryo (masa' duluan eka sih?), bang dwi (jangan tour terus bang, kuliah!), bang indra (kapan nyusul bang?), bang jay (nikah udah, kapan wisuda?), bang sapri (ga da kabarnya nih..)
- ❖ Eza 'shedie' (thank's banget ya buat pinjaman komputernya), Agus La'e (yang udah jadi sobat sejati, I'm still u're manager, dude!!), Adit (yang pernah nemeni aku ke Perpus)
- ❖ Anak-anak IP 2000 Kelas C. Mira, Rima, Caroline, dkk (cepatan nyusul ya..)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAM PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
SINOPSIS.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Kerangka Dasar Teori .....	8
1. Pelayanan Publik.....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	10
4. Kualitas Pelayanan ditinjau dari Kepuasan Pelanggan .....	12
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Manajemen Organisasi .....	17
E. Definisi Konseptional .....	20
F. Definisi Operasional.....	21
G. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	22

H. Metodologi Penelitian .....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Unit Analisa.....	24
3. Lokasi Penelitian .....	25
4. Jenis Data .....	25
5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
6. Teknik Analisa Data.....	26

## BAB II TINJAUAN UMUM RUMAH SAKIT GRASHIA KABUPATEN

### SLEMAN

A. Sejarah perkembangan Rumah Sakit Grashia Kabupaten Sleman.....	30
B. Peraturan-peraturan Yang Mendasari.....	36
C. Tugas Pokok dan Fungsi RS: Grashia Kabupaten Sleman .....	37
D. Visi dan Misi .....	38
E. Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan Rumah Sakit	
Grashia .....	39
F. Struktur Organisasi.....	49
G. Sistem Pelayanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grashia Kabupaten	
Sleman .....	52
H. Jenis-jenis Layanan.....	61
I. Sumber Dana .....	62

### BAB III ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

1. Data Responden.....	63
2. Indikator-indikator Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grashia Kabupaten Sleman.....	65
3. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grashia Kabupaten Sleman .....	95

### BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	100
	102

## DAFTAR TABEL

- Tabel II. 1. Jumlah Rata-Rata per Bulan Pasien Rawat Inap RS. Grashia
- Tabel III. 1. Umur Responden
- Tabel III. 2. Jenis Kelamin
- Tabel III. 3. Pekerjaan Responden
- Tabel III. 4. Proses Penerimaan Pasien Baru Sangat Cepat Dan Tepat
- Tabel III. 5. Proses Penerimaan Pasien Baru Sangat Cepat Dan Tepat
- Tabel III. 6. Pelayanan, Pemeriksaan, Pengobatan Dan Perawatan Sangat Cepat Dan Tepat
- Tabel III. 7. Pelayanan, Pemeriksaan, Pengobatan Dan Perawatan Sangat Cepat Dan Tepat
- Tabel III. 8. Perawatan Pasien Sesuai Jadwal
- Tabel III. 9. Perawatan Pasien Sesuai Jadwal
- Tabel III. 10. Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit
- Tabel III. 11. Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit
- Tabel III. 12. Dokter Berkunjung Tepat Waktu
- Tabel III. 13. Dokter Berkunjung Tepat Waktu
- Tabel III. 14. Daya Tanggap Dokter Terhadap Pasien
- Tabel III. 15. Daya Tanggap Dokter Terhadap Pasien
- Tabel III. 16. Daya Tanggap Perawat Terhadap Pasien
- Tabel III. 17. Daya Tanggap Perawat Terhadap Pasien
- Tabel III. 18. Kejelasan Petugas Dalam Memberi Informasi
- Tabel III. 19. Kejelasan Petugas Dalam Memberi Informasi
- Tabel III. 20. Kecepatan Tindakan Oleh Petugas Kepada Pasien
- Tabel III. 21. Kecepatan Tindakan Oleh Petugas Kepada Pasien
- Tabel III. 22. Petugas Selalu Tanggap Terhadap Kesulitan Pasien
- Tabel III. 23. Petugas Selalu Tanggap Terhadap Kesulitan Pasien
- Tabel III. 24. Ketepatan Dokter Dalam Mendiagnosa Penyakit
- Tabel III. 25. Ketepatan Dokter Dalam Mendiagnosa Penyakit

Tabel III. 27. Dokter, Perawat Dan Petugas Sangat Terampil Dalam Bekerja  
Tabel III. 28. Pelayanan Yang Diberikan RS. Grashia Sopan Dan Ramah  
Tabel III. 29. Pelayanan Yang Diberikan RS. Grashia Sopan Dan Ramah  
Tabel III. 30. RS. Grashia Menjamin Keamanan Pelayanan Dan Kepercayaan  
Tabel III. 31. RS. Grashia Menjamin Keamanan Pelayanan Dan Kepercayaan  
Tabel III. 32. Tidak Sering Kehilangan Barang-barang  
Tabel III. 33. Tidak Sering Kehilangan Barang-barang  
Tabel III. 34. RS. Grashia Memberikan Perhatian Khusus Pada Setiap Pasien  
Tabel III. 35. RS. Grashia Memberikan Perhatian Khusus Pada Setiap Pasien  
Tabel III. 36. Keluhan Pasien Sangat Diperhatikan  
Tabel III. 37. Keluhan Pasien Sangat Diperhatikan  
Tabel III. 38. Keluhan Keluarga Sangat Diperhatikan  
Tabel III. 39. Keluhan Keluarga Sangat Diperhatikan  
Tabel III. 40. Pelayanan Diberikan Tanpa Memandang Status Sosial  
Tabel III. 41. Pelayanan Diberikan Tanpa Memandang Status Sosial  
Tabel III. 42. Kedekatan Pasien Dengan Perawat Dan Dokter  
Tabel III. 43. Kedekatan Pasien Dengan Perawat Dan Dokter  
Tabel III. 44. Tingkat Kenyamanan Rumah Sakit  
Tabel III. 45. Tingkat Kenyamanan Rumah Sakit  
Tabel III. 46. Ruang Rawat Dan Lingkungan Rumah Sakit Bersih  
Tabel III. 47. Ruang Rawat Dan Lingkungan Rumah Sakit Bersih  
Tabel III. 48. Kelengkapan Fasilitas  
Tabel III. 49. Kelengkapan Fasilitas  
Tabel III. 50. Tingkat Kebersihan Peralatan  
Tabel III. 51. Tingkat Kebersihan Peralatan  
Tabel III. 52. Karyawan Disini Sangat Rapi Dan Bersih  
Tabel III. 53. Karyawan Disini Sangat Rapi Dan Bersih  
Tabel III. 54. Levelisasi Tingkat Pelayanan Berdasarkan Pasien  
Tabel III. 55. Levelisasi Tingkat Pelayanan Berdasarkan Keluarga Pasien

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit Daerah Grashia
- Gambar 2. Alur Pelayanan Rawat Inap di RS

## SINOPSIS

Kualitas pelayanan kesehatan sangatlah diperlukan pada tiap-tiap organisasi pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan. Maka dari itu kualitas pelayanan kesehatan haruslah sangat diperhatikan dan ditingkatkan mutunya setiap saat. Dalam penulisan skripsi kali ini, penulis ingin meneliti tentang kualitas pelayanan RS. Grashia, karena rumah sakit ini juga merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang kesehatan. Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dengan masyarakat, maka masalah tersebut harus diselesaikan bersama-sama. Dengan adanya kerja sama antara konsumen rumah sakit tersebut untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian kali ini, hasilnya dapat untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh RS. Grashia Kabupaten Sleman ini.

Pada penelitian kali ini, penulis ingin menggunakan jenis penelitian eksperimental studi, yang diantaranya penelitian yang menuturkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada pada saat sekarang ini, dengan menggunakan teknik wawancara, kuesioner/angket yang disebarkan pada responden yang mewakili keluarga pasien dan pasien, serta dokumentasi. Penulis menggunakan 30 responden, 25 mewakili pasien dan 5 mewakili keluarga pasien. Karena Ruang Rawat Inap yang terdapat pada rumah sakit ini hanya dihuni oleh para pasien yang mengalami gangguan kejiwaan, maka responden yang mewakili dari pasien adalah para pasien dengan gangguan kejiwaan tetapi mereka telah komunikatif sehingga dapat bekerja sama dengan cukup baik. Menurut hasil interview dengan perawat yang bertugas pada Rumah Sakit Grashia, dibandingkan pada tahun lalu, tahun ini jumlah pasien sangat berkurang sehingga hampir mencapai setengahnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Grashia Kabupaten Sleman berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Ruang Rawat Inap dapat diketahui bahwa terdapat hasil yang memuaskan, walaupun masih ada sebagian kecil yang harus selalu diperhatikan untuk lebih ditingkatkan karena semua tidak ada yang sempurna.

Meskipun pada umumnya Rumah Sakit Grashia adalah baik namun peningkatan pelayanan terhadap pasien perlu selalu ditingkatkan dan dievaluasi secara berkala. Untuk para tenaga-tenaga yang membantu pihak Rumah Sakit