

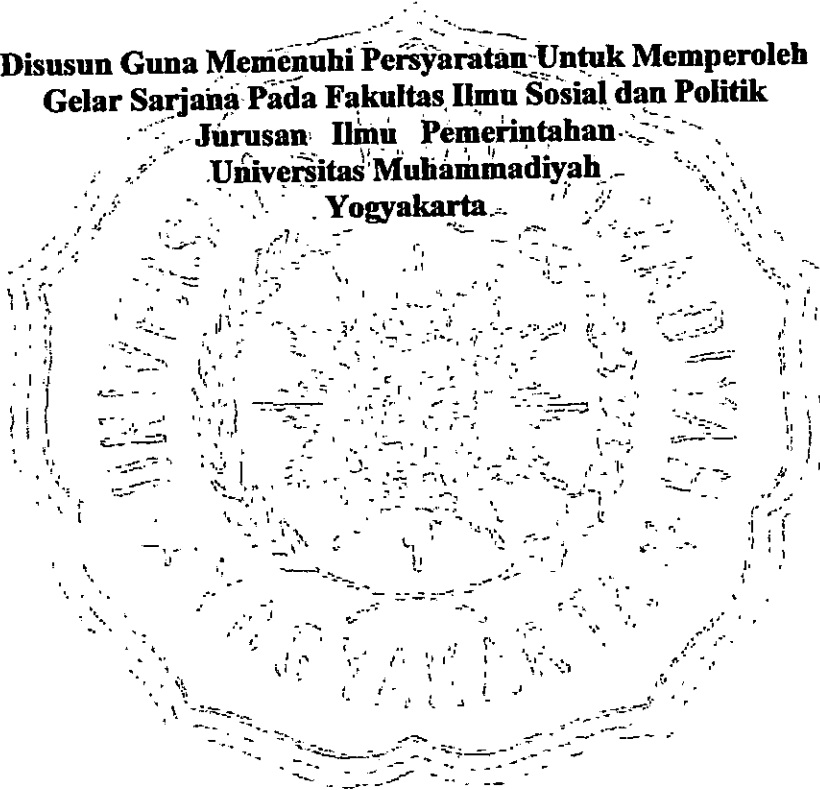
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN KESEHATAN

(Studi Kasus di Kota Cirebon Tahun 2005-2006)

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**YUSWARAYA
20030520143**

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

2008

HALAMAN PENGESAHAN

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 10 September 2008

Tempat : Ruang Pendadaran

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

Titin Puryaningsih, SIP, M.Si

Penguji I

Drs. Suranto, M.Si

Penguji II

Drs. Juhari, SA., M.Si

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 10 September 2008**

**Drs. Suswanta, M.Si.
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

HALAMAN 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 maupun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, September 2008

Yang membuat pernyataan



Yuswaraya

MOTTO

❖ *"Wahai jiwa yang tenang...*

*Kembalilah kepada Tuhanmu dengan hati yang ridho dan diridhoi oleh-Nya,
Masuklah ke dalam golongan hamba-hamba-Ku".*

(QS. Al Fajr: 27 - 29)

❖ *"Alam semesta beserta kehidupan yang ada didalamnya adalah guru nyata dan terbaik
bagi kita setelah Al-Quran dan Sunnah Rasul, maka bacalah Alam".*

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ♥ Ayahanda dan Ibunda tercinta terima kasih atas kasih sayang dan doanya.
- ♥ Kakaku dan Adikku, tersayang
- ♥ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEJATA (Studi Kasus di Kota Cirebon Tahun 2005-2006) sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. DR. Khoiruddin Bashori, rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak. Drs. Tulus Warsito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.

5. Abu Dzarín Noorhadi, SH, M.Kes, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul yang telah memberikan izin penelitian.
6. Ibu Dr. Rinnyí R Sechan, MRS, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Cirebon, Ibu Dr. Dewi Damayanti, selaku Seksi Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Cirebon
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, September 2008

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kerangka Dasar Teori	13
1. Desentralisasi dan Pelayanan Publik	13
2. Desentralisasi Kesehatan	18
3. Persepsi	20
4. Masyarakat	22
5. Kualitas Pelayanan Kesehatan	24

E. Definisi Konseptual	36
F. Definisi Operasional	37
G. Metode Penelitian	38
1. Jenis Penelitian	38
2. Unit Analisis	38
3. Lokasi Penelitian	39
4. Jenis Data	39
5. Teknik Pengambilan Sampel	40
6. Teknik Pengumpulan Data	40
7. Teknik Analisis Data	41

BAB II DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN

A. Kondisi Umum Kota Cirebon	44
1. Kondisi Geografis dan Administrasi Wilayah	44
2. Kependudukan	48
3. Bidang Perekonomian	50
4. Tingkat Pendidikan	50
5. Mata Pencaharian	51
6. Kemiskinan	51
7. Kesehatan	53
B. Deskripsi Organisasi Dinas Kesehatan Kota Cirebon	56
1. Visi dan Misi	56
2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Kesehatan	61

BAB III PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN KOTA CIREBON TAHUN 2005-2006

A. Diskripsi Responden	105
1. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	106
2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	107
3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	107
4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	108
B. Analisa Variabel Kepuasan Pelayanan	109
1. <i>Akses</i>	109
2. <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	312
3. <i>Reliability</i> (keandalan).....	116
4. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	118
5. <i>Competence</i>	120
6. <i>Courtesy</i> (sikap)	121
7. <i>Credibility</i>	123
8. <i>Security</i> (keamanan).....	124
9. <i>Communication</i> (komunikasi).....	124
10. <i>Variabel Under standing the Customer</i> (Pengertian).....	125

BAB IV PENUTUP	131
----------------------	-----

A. Kesimpulan.....	131
--------------------	-----

B. Saran.....	131
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kondisi Penggunaan Lahan Kota Cirebon Tahun 2000	46
Tabel 2.2 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kota Cirebon	50
Tabel 2.3 Perkembangan Penduduk Pra KS dan KS-1 Kota Cirebon tahun 1998/1999 hingga 2001	52
Tabel 2.4 Sebaran Penduduk Miskin Hasil Pendataan Bulan Januari-Maret 2003	52
Tabel 2.5 Jumlah Kematian Ibu Bersalin dan Kelahiran Hidup Rumah Sakit Kota Cirebon Tahun 2002-2006	53
Tabel 2.6 Jumlah Puskesmas, Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling Berdasarkan Kecamatan di Kota Cirebon Tahun 2006	54
Tabel 2.7 Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kota Cirebon Berdasarkan Status Kepemilikan	54
Tabel 2.8 Rasio Tenaga Kesehatan Terhadap Jumlah Penduduk Dan Jumlah Puskesmas di Kota Cirebon Tahun 2005-2006	55
Tabel 2.9 Jumlah Tenaga Medis di Rumah Sakit Sekota Cirebon Tahun 2005-2006	55
Tabel 2.10 Jumlah Tenaga Paramedis Perawatan dan Non Perawatan Yang terdapat di Rumah Sakt sekota Cirebon selama tahun 2005-2006	56
Tabel 3.1 Deskripsi responden menurut usia	106
Tabel 3.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	107
Tabel 3.3 Dskripsi responden menurut tingkat pendidikan	107
Tabel 3.4 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pekerjaan	108
Tabel 3.5 Persepsi masyarakat tentang kemudahan prosedur pelayanan	109
Tabel 3.6 Persepsi Pasien terhadap Kecepatan Prosedur Pelayanan	110
Tabel 3.7 Kemudahan lokasi RS Gunungjati untuk dijangkau oleh pasien	111
Tabel 3.8 Kemudahan dalam Memperoleh Informasi Hasil Pemeriksaa	111
Tabel 3.9 Kondisi Fisik bangunan Rumah Sakit	112
Tabel 3.10 Kebersihan Toilet	13

Tabel 3.11 Kebersihan Ruang Tunggunya	113
Tabel 3.12 Kebersihan lingkungan disekitar Rumah Sakit	114
Tabel 3.13 Kelengkapan Alat- Alat Pemeriksaan.....	114
Tabel 3.14 Alat- alat Pemeriksaan Umum.....	115
Tabel 3.15 Alat- alat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	116
Tabel 3.16 Tentang Informasi Hasil Diagnosis yang Diberikan	116
Tabel 3.17 Tentang Proses Pelayanan Kepada Pasien	117
Tabel 3.18 Penanganan Terhadap Keluhan	118
Tabel 3.19 Cepat atau tidaknya pihak RS. Gunung Jati meminta maaf jika terjadi kesalahan.	199
Tabel 3.20 Kemampuan Petugas Dalam Melayani Pasien	120
Tabel 3.21 Kemampuan petugas dalam menggunakan Alat- alat pelayanan	120
Tabel 3.23 Kesopanan Petugas Non Medis.....	121
Tabel 3.24 Keramahan Petugas Medisnya.	121
Tabel 3. 25 Petugas non medisnya	122
Tabel 3.26 Biaya Pelayanannya	123
Tabel 3. 27 Keberadaan petugas sesuai dengan jadwal pelayanan atau tidak	123
Tabel 3. 28 Pelayanan Medis Yang Diberikan.....	124
Tabel 3.29 Penjelasan Petugas dalam Menjelaskan Sesuatu.....	124
Tabel 3. 30 Perhatian Petugas Kepada Pasien	125
Tabel 3.31 Indeks Antar sub Variabel.....	127
Tabel 3.32 Peringkat Variabel Kualitas Pelayanan Di RS Gunung Jati.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Cirebon	104
---	-----