

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CANGKRINGAN KABUPATEN SLEMAN
(MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2004)**

TESIS



**Oleh :
MARYADI
20101030013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CANGKRINGAN KABUPATEN SLEMAN
(MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2004)**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada
Program Studi Manajemen Rumah Sakit**



**Oleh :
MARYADI
20101030013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Yogyakarta, Desember 2013

Yang Membuat Pernyataan



Maryadi

20101030013

Motto

Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (ni'mat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (ni'mat-Ku), maka sesungguhnya adzab-Ku sangat pedih.

(Q.S. Ibrahim : 7)

Dan jika kamu menghitung-hitung nikmat Allah, niscaya kamu tak dapat menentukan jumlahnya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

(Q.S. An Nahl : 18)

Kupersembahkan Kepada:

- 1. Istriku (Bodro Purnomowati) dan Anak-anakku Tercinta: Ibnu, Ozik dan Helmy*
- 2. Almamaterku: Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah serta Inayahya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman (Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2004)”**, sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan tesis ini sampai penyelesaian, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan Program Studi Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr.Erwin Santosa,Sp.A.,M.Kes. selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr.Siti Dyah Handayani,SE,MM. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. dr.Arlina Dewi,M.Kes. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan serta motivasi dalam penyelesaian tesis.
5. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melanjutkan studi pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Setiadi,SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Cangkringan yang telah banyak memberikan data serta fasilitas dalam proses penyelesaian tesis ini.

7. Para staf perpustakaan UGM dan perpustakaan UMY atas segala bantuannya dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.
 8. Istriku dan anak-anakku tercinta, yang telah memberikan dorongan moril maupun materiil selama mengikuti studi di MMR UMY.
 9. Rekan-rekan kuliah angkatan 5b atas kebersamaan dan dukungannya selama ini yang telah memberikan motivasi dalam mengikuti kuliah dan penyusunan tesis ini.
 10. Karyawan-karyawati di Puskesmas Cangkringan yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data untuk penelitian ini.
 11. Semua pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti kuliah dan proses penulisan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan memberikan khasanah dalam ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Desember 2013

Penulis



Maryadi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maryadi

NIM : 20101030013

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan dan atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama dosen Pembimbing Tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : Desember 2013

Yang menyatakan



(Maryadi)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| Halaman Judul..... | i |
| Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing..... | ii |
| Lembar Pengesahan Dosen Penguji..... | iii |
| Lembar Pernyataan..... | iv |
| Motto dan Persembahan..... | v |
| Kata Pengantar..... | vi |
| Persetujuan Publikasi..... | viii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel..... | xi |
| Daftar Gambar..... | xiv |
| Daftar Lampiran..... | xv |
| Intisari..... | xvi |
| <i>Abstract</i> | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Telaah Pustaka..... | 11 |
| B. Landasan Teori..... | 30 |
| C. Kerangka Teori..... | 33 |
| D. Kerangka Konsep..... | 34 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 36 |
| B. Subyek dan Obyek Penelitian..... | 36 |
| C. Populasi, Sampel dan Sampling..... | 37 |
| D. Variabel Penelitian..... | 37 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 39 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 45 |
| G. Analisis Data..... | 46 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 50 |
| A. Hasil Penelitian..... | 50 |

| | |
|--------------------------|-----|
| 1. Gambaran Umum..... | 50 |
| 2. Hasil Penelitian..... | 59 |
| B. Pembahasan..... | 139 |

| | |
|--|------------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 145 |
| A. Kesimpulan..... | 145 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 147 |
| C. Saran-saran..... | 148 |

Daftar Pustaka
Lampiran

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Data Keluarga Miskin Kecamatan Cangkringan Tahun 2011..... | 4 |
| 1.2 Jumlah Pengunjung Puskesmas Cangkringan Tahun 2008 – 2011..... | 5 |
| 1.3 Target Dan Realisasi Pendapatan Puskesmas Cangkringan Tahun 2008 – 2011..... | 7 |
| 3.1 Matrik Unsur, Sub Unsur dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Puskesmas Cangkring..... | 38 |
| 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM..... | 44 |
| 4.1 Data Kependudukan di Wilayah Puskesmas Cangkringan Tahun 2012..... | 52 |
| 4.2 Susunan Pejabat Pengelola Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Cangkringan..... | 53 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur..... | 57 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 57 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 58 |
| 4.6 Tingkat Kemudahan memahami Prosedur Pelayanan..... | 60 |
| 4.7 Tingkat Kemudahan Mengikuti Tahapan Pelayanan..... | 61 |
| 4.8 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan..... | 61 |
| 4.9 Tingkat Keterbukaan mengenai Persyaratan Pelayanan..... | 62 |
| 4.10 Tingkat Kemudahan dalam Mengurus dan Memenuhi Persyaratan Pelayanan..... | 62 |
| 4.11 Tingkat Kejelasan mengenai Persyaratan Pelayanan..... | 63 |
| 4.12 Tingkat Kepastian mengenai Identitas Petugas Pelayanan..... | 64 |
| 4.13 Tingkat Kemudahan Petugas Pelayanan untuk Ditemui dan Dihubungi | 64 |
| 4.14 Tingkat Ketepatan Memulai dan Menyelesaikan Pelayanan..... | 65 |
| 4.15 Tingkat Kejujuran dalam Memberikan Pelayanan..... | 65 |
| 4.16 Tingkat Kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan..... | 66 |
| 4.17 Tingkat Ketepatan Janji dalam Pelayanan..... | 67 |
| 4.18 Tingkat Kemampuan Fisik/Sklill Petugas Pelayanan..... | 68 |
| 4.19 Tingkat Kemampuan Intelektual Petugas Pelayanan..... | 68 |
| 4.20 Tingkat Kemampuan Administrasi Petgas Pelayanan..... | 68 |
| 4.21 Tingkat Ketepatan Waktu Proses Pelayanan..... | 69 |
| 4.22 Tingkat Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan..... | 69 |
| 4.23 Tingkat Keadilan Petugas Pelayanan..... | 70 |
| 4.24 Tingkat Kesesuaian Nomer Antrian..... | 71 |
| 4.25 Tingkat Keramahan Petugas Pemberi Pelayanan..... | 72 |
| 4.26 Tingkat Kesopanan Petugas Pemberi Pelayanan..... | 72 |
| 4.27 Tingkat Keterjangkauan Biaya Pelayanan oleh Kemampuan Masyarakat..... | 73 |
| 4.28 Tingkat Kewajaran Biaya dengan Pelayanan yang Diterima..... | 73 |

| | | |
|------|--|-----|
| 4.29 | Tingkat Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan Sesuai Peraturan Resmi..... | 74 |
| 4.30 | Tingkat Kejelasan Rincian Biaya Pelayanan Yang Diterima..... | 74 |
| 4.31 | Tingkat Kejelasan Informasi Jadwal Pelayanan..... | 75 |
| 4.32 | Tingkat Kesesuaian Jadwal Pelayanan..... | 75 |
| 4.33 | Tingkat Kebersihan dan Kerapian Lingkungan Pelayanan..... | 76 |
| 4.34 | Tingkat Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan..... | 77 |
| 4.35 | Tingkat Kelengkapan dan Kemutahiran Sarana dan Prasarana Pelayanan..... | 77 |
| 4.36 | Tingkat Keamanan Pada Area Parkir..... | 78 |
| 4.37 | Tingkat Keamanan Penggunaan Sarana dan Prasarana Pelayanan..... | 78 |
| 4.38 | Tingkat Keamanan Terhadap Resiko-resiko yang Diakibatkan Dari Pelaksanaan Pelayanan..... | 78 |
| 4.39 | Nilai Rata-rata Unsur Masing-masing Unit Pelayanan di Puskesmas Cangkringan..... | 80 |
| 4.40 | Tingkat Kemudahan memahami Prosedur Pelayanan..... | 83 |
| 4.41 | Tingkat Kemudahan Mengikuti Tahapan Pelayanan..... | 83 |
| 4.42 | Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan..... | 83 |
| 4.43 | Tingkat Keterbukaan mengenai Persyaratan Pelayanan..... | 84 |
| 4.44 | Tingkat Kemudahan dalam Mengurus dan Memenuhi Persyaratan Pelayanan..... | 85 |
| 4.45 | Tingkat Kejelasan mengenai Persyaratan Pelayanan..... | 85 |
| 4.46 | Tingkat Kepastian mengenai Identitas Petugas Pelayanan..... | 86 |
| 4.47 | Tingkat Kemudahan Petugas Pelayanan untuk Ditemui dan Dihubungi..... | 86 |
| 4.48 | Tingkat Ketepatan Memulai dan Menyelesaikan Pelayanan..... | 87 |
| 4.49 | Tingkat Kejujuran dalam Memberikan Pelayanan..... | 87 |
| 4.50 | Tingkat Kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan..... | 89 |
| 4.51 | Tingkat Ketepatan Janji dalam Pelayanan..... | 89 |
| 4.52 | Tingkat Kemampuan Fisik/Skill Petugas Pelayanan..... | 90 |
| 4.53 | Tingkat Kemampuan Intelektual Petugas Pelayanan..... | 90 |
| 4.54 | Tingkat Kemampuan Administrasi Petgas Pelayanan..... | 91 |
| 4.55 | Tingkat Ketepatan Waktu Proses Pelayanan..... | 92 |
| 4.56 | Tingkat Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan..... | 93 |
| 4.57 | Tingkat Keadilan Petugas Pelayanan..... | 94 |
| 4.58 | Tingkat Kesesuaian Nomer Antrian..... | 94 |
| 4.59 | Tingkat Keramahan Petugas Pemberi Pelayanan..... | 95 |
| 4.60 | Tingkat Kesopanan Petugas Pemberi Pelayanan..... | 95 |
| 4.61 | Tingkat Keterjangkauan Biaya Pelayanan oleh Kemampuan Masyarakat..... | 97 |
| 4.62 | Tingkat Kewajaran Biaya dengan Pelayanan yang Diterima..... | 97 |
| 4.63 | Tingkat Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan Sesuai Peraturan Resmi..... | 98 |
| 4.64 | Tingkat Kejelasan Rincian Biaya Pelayanan Yang Diterima..... | 98 |
| 4.65 | Tingkat Kejelasan Informasi Jadwal Pelayanan..... | 99 |
| 4.66 | Tingkat Kesesuaian Jadwal Pelayanan..... | 100 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.67 | Tingkat Kebersihan dan Kerapian Lingkungan Pelayanan..... | 101 |
| 4.68 | Tingkat Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan..... | 101 |
| 4.69 | Tingkat Kelengkapan dan Kemutahiran Sarana dan Prasarana Pelayanan..... | 103 |
| 4.71 | Tingkat Keamanan Penggunaan Sarana dan Prasarana Pelayanan..... | 103 |
| 4.72 | Tingkat Keamanan Terhadap Resiko-resiko yang Diakibatkan Dari Pelaksanaan Pelayanan..... | 104 |
| 4.73 | Penilaian Tingkat Kesesuaian terhadap Aspek-aspek Pelayanan Puskesmas Cangkringan..... | 106 |
| 4.74 | Hasil Pengukuran Kinerja pada Puskesmas Cangkringan..... | 110 |
| 4.75 | Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Aspek-aspek Pelayanan Puskesmas Cangkringan..... | 123 |
| 4.76 | Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskemas Cangkringan Sleman..... | 127 |
| 4.77 | Pernyataan Responden Terhadap Ketidakpuasan Pelayanan di Puskesmas Cangkringan Sleman..... | 135 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Model Manajemen Pelayanan..... | 17 |
| Gambar 2.2 Kepuasan/Ketidakpuasan Masyarakat Sebagai suatu Proses Perbedaan..... | 28 |
| Gambar 2.3 Model Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| Gambar 2.4 Konsep Kualitas Pelayanan..... | 34 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Unsur-unsur yang Mempengaruhi Pelayanan di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman..... | 130 |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius dari Aspek-aspek yang Mempengaruhi Pelayanan Pasien di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman..... | 131 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2 Kuesioner Kepentingan
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Pengguna Jasa Pelayanan
- Lampiran 4 Hasil Analisis dengan Diagram Kartesius
- Lampiran 5 Surat Ijin Bappeda
- Lampiran 6 Pengolahan IKM Master Nilai Kepentingan Unsur Pelayanan
- Lampiran 7 Pengolahan IKM Master Nilai Kinerja Unsur Pelayanan