

**KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2011-2012**

(Studi Komparasi di RS Jogja dengan RSUD Husada Tama)



**Disusun oleh :
Wendy Candra Saputra
20070520049**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RS JOGJA KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2011-2012

Disusun oleh:
Wendy Candra Saputra
20070520049

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari / tanggal : Sabtu/ 22 Desember 2012
Tempat : Ruang Rapat Dekanat
Jam : 09.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

Dra. Hj. Atik Septi Winarsih, M.Si

PENGUJI I

PENGUJI II

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Rahmawati Husen, PhD

Mengetahui,
KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

Dr. Suranto, M.Pol

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada di kemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yang Membuat Pernyataan

Wendy Candra Saputra

HALAMAN MOTO

Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh
selain apa yang telah diusahakannya
(AN-NAJM : 39)

Dia-lah yang menjadikan bumi sebagai hamparan bagimu dan langit sebagai atap,
dan Dia menurunkan air (hujan) dari langit, lalu Dia menghasilkan dengan hujan
itu segala buah buahan sebagai rezeki untuk mu; karena itu, janganlah kamu
mengadakan sekutu-sekutu bagi ALLAH, padahal kamu mengetahui.
(AL-BAQARAH 22)

“Langit yang tujuh, bumi dan semua yang ada di dalamnya ber tasbih kepada
Allah. Dan tidak ada sesuatu-pun melainkan bertasbih dengan memuji -Nya, tetapi
kamu tidak mengerti tasbih mereka...”
(AL-ISRA' 44)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil dan sederhana ini, penulis persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

❖ Ayahanda dan Ibunda

Tempat bersandar, bercerita dan berkeluh kesah yang selalu memberi kepercayaan terhadap ku yang belum terlalu banyak mengerti tentang arti hidup.

❖ Kakak dan Adikku tercinta

❖ Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RS JOGJA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2011-2012** 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. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.y
3. Ibu Atik Septi Winarsih, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Ibu Dyah Widiastuti, selaku Humas RS. Jogja Yogyakarta
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materiil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Desember 2012
Penulis

Wendy Candra Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xviii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Dasar Teori	11
F. Definisi Konseptual	20
G. Definisi Operasional	21
H. Metode Penelitian	23

BAB II	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	29
	A. Deskripsi Kota Yogyakarta	29
	B. Deskripsi RS. Jogja	38
BAB III	KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RS JOGJA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2011-2012	
	A. Deskripsi Responden	70
	1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	70
	2. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	71
	B. Analisis Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan di RS. Jogja Kota Yogyakarta Tahun 2011-2012	73
	1. Prosedur Pelayanan	73
	2. Persyaratan Pelayanan	75
	3. Kecepatan Pelayanan	78
	4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	79
	5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan	81
	6. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	82
	7. Kecepatan Petugas Pelayanan	89
	8. Keadilan Pelayanan	86
	9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	87
	10. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	89
	11. Kepastian Biaya Pelayanan	91

12. Kepastian Jadwal Pelayanan	92
13. Kenyamanan Lingkungan	94
14. Kepastian Biaya Pelayanan	96
C. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan RS Jogja	101
BAB IV PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian BAPPEDA DIY
2. Surat Izin Penelitian dari BAPPEDA Kota Yogyakarta
3. Daftar Pertanyaan
4. Tabulasi Skor Jawaban Responden

DAFTAR TABEL

Tabel 11	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja	27
Tabel 2.1.	Penduduk Kota Yogyakarta	31
Tabel 2.2.	Kondisi Kesehatan Kota Yogyakarta	37
Tabel 2.3	Kapasitas Tempat Tidur di Rumah sakit Jogja Tahun 2011. ...	41
Tabel 2.4	Performance Rumah Sakit Jogja Tahun 2011	42
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin di RS Jogja	71
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan di RS Jogja	72
Tabel 3.3	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Kesehatan di RS. Jogja	73
Tabel 3.4	Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan Kesehatan di RS. Jogja	75
Tabel 3.5	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Petugas Kesehatan di RS. Jogja	76
Tabel 3.6	Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Kesehatan di RS. Jogja	79
Tabel 3.7	Tanggapan Responden Tentang Tanggungjawab Petugas Kesehatan di RS. Jogja	81
Tabel 3.8	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Kesehatan di RS. Jogja	83
Tabel 3.9	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Petugas di RS. Jogja	84
Tabel 3.10	Tanggapan Responden Tentang Keadilan Pelayanan Kesehatan di RS. Jogja	86
Tabel 3.11	Tanggapan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas di RS. Jogja	88

Tabel 3.12 Tanggapan Responden terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di RS. Jogja	89
Tabel 3.13 Tanggapan Responden terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di RS. Jogja	91
Tabel 3.14 Tanggapan Responden terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di RS. Jogja	92
Tabel 3.15 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan di RS. Jogja	94
Tabel 3.16 Tanggapan Responden terhadap Keamanan Pelayanan di RS. Jogja	96
Tabel 3.17 Indeks Pelayanan Masing-masing Unsur di RS Jogja	97
Tabel 3.18 Urutan Peringkat Indeks Seluruh Unsur Pelayanan RS Jogja	99
Tabel 3.19 Sarana dan Prasarana RS. Jogja Kota Yogyakarta	103

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Ketidakpuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Medis di Instalasi Rawat Inap dengan Menggunakan Jaminan Kesehatan	5
Gambar 3.1	Grafik Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin di RS Jogja	71
Gambar 3.2	Grafik Responden Menurut Tingkat Pendidikan di RS Jogja	72
Gambar 3.3	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan di RS. Jogja	73
Gambar 3.4	Grafik Tanggapan Responden Terhadap persyaratan Pelayanan di RS. Jogja	74
Gambar 3.5	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan di RS. Jogja	78
Gambar 3.6	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Kesehatan di RS. Jogja	81
Gambar 3.5	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Tanggungjawab Petugas di RS. Jogja	82
Gambar 3.7	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas di RS. Jogja	83
Gambar 3.8	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan di RS. Jogja	84
Gambar 3.9	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Keadilan mendapatkan Pelayanan di RS. Jogja	86
Gambar 3.10	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas di RS. Jogja	88
Gambar 3.11	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di RS. Jogja	90
Gambar 3.12	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di RS. Jogja	91

Gambar 3.13 Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di RS. Jogja	93
Gambar 3.14 Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan di RS. Jogja	94
Gambar 3.15. Dokumentasi RS. Jogja	95
Gambar 3.17 Grafik Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Pelayanan	96

SINOPSIS

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Masalah manajemen atau pelayanan di rumah sakit pada akhir-akhir ini memang banyak menjadi bahan pembahasan atau pembicaraan baik di kalangan masyarakat maupun dalam media masa baik elektronik atau cetak selalu menjadi isu menarik untuk dibahas, rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien. Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan sifat non medis rumah sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Jogja tahun 2011-2012?”

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif, dimana data yang diperoleh, diklasifikasikan, digambarkan dengan kata-kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RS. Jogja sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari index total rata-rata yang menunjukkan nilai sebesar 2,72 yang berarti kualitas pelayanan baik. Pelayanan yang diberikan RS. Jogja sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai index tertinggi sebesar 2,93 yaitu tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di RS Jogja, sedangkan pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat adalah terkait kualitas kecepatan pelayanan hal ini ditunjukkan oleh nilai index terendah 2,53.

Saran dalam penelitian ini adalah rumah sakit diharapkan dapat menambah petugas pelayanan kesehatan khususnya di bagian yang terdapat pasien yang banyak untuk mendapatkan pelayanan sehingga pasien tidak perlu terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dengan semakin meningkatnya jumlah pasien yang berkunjung setiap tahunnya diharapkan pihak rumah sakit menambah fasilitas seperti toilet dan ruang tunggu yang lebih nyaman.