

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JAMKESMAS DI
KECAMATAN SEWON TAHUN 2012**

(Study kasus Puskesmas Sewon 1)

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**



Di susun oleh :

Bakti Amrinul Hakim

20090520071

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN 2013

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JAMKESMAS DI
KECAMATAN SEWON TAHUN 2012
(Studi Kasus Puskesmas Sewon 1)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**BAKTI AMRINUL HAKIM
20090520071**

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

2013

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JAMKESMAS DI
KECAMATAN SEWON TAHUN 2012**

Oleh :
BAKTI AMRINUL HAKIM
20090520071

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :
Hari/Tanggal : Rabu, 17 April 2013
Tempat : R. SIDANG FISIPOL
Jam : 12.30 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua

Awang Darumurti, S.IP., M.si

Penguji I

Penguji II

Dr. Suranto, M.Pol

Ane Permatasari, S.IP., MA

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYAATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan penulis mengenai isi dari Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis terdapat dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Skripsi ini ditemukan duplikasi, jiplakan (plagiat) dari Skripsi orang/institusi lain maka saya sebagai penulis akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 5 April 2013

Penyusun

(Bakti Amrinul Hakim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Ayah tercinta yang telah memberikan dukungan dan membimbing saya demi menggapai cita-cita putramu ini.
- ❖ Ibu tercinta dengan segala kasih sayangnya dan selalu mendoakan demi kesuksesan anakmu ini.
- ❖ Abangku Bakti Khoirul Huda, S.Pd yang selalu membantu dan membimbing saya untuk menyelesaikan karya saya ini.
- ❖ Teman sekaligus saudara saya Joko Puji Laksono yang selalu membantu saya, menemani saya, menolong saya, dan selalu saya maki-maki, saya pukul, ini skripsi untuk loe men.
- ❖ Koncoku Agus Pamungkas atau SoccerNet ayo dap koe gek ndang dirampungke Semungut...
- ❖ Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2009 yang tidak bias disebutkan satu persatu, kita tetap satu keluarga yang tidak bias dipisahkan oleh jarak, waktu dan usia.
- ❖ Pak Wahid yang selalu menjadi tempat pengaduan setelah bimbingan.
- ❖ Almamaterku

HALAMAN MOTTO

**INDAH ITU PASTI AKAN DATANG
TEPAT PADA WAKTUNYA**

(Bakti Amrinul Hakim)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Kinerja Kehumasan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Sleman.” yang mengambil studi kasus sebagai objek penelitian Bagian Humas Setda Kabupaten Sleman.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu juga sebagai bahan referensi bagi siapa saja yang membutuhkan.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr, M. Si. Suranto, Selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti S.Ip, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu dalam pembuatan skripsi ini.

5. Bapak Wahed yang telah membantu saya dalam memberikan informasi dan memberikan bimbingan dan semangat kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya ini.
6. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2009, yang telah memberikan dorongan dan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis baik secara materiil maupun spiritual.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki penulis, baik dalam penulisan kata dan kalimat serta penganalisisan data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan solutif dari semua pembaca untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, April 2013

Penulis

Bakti Amrinul Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
SINOPSIS	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Persepsi	6
2. Pelayanan Publik	9
3. Masyarakat	14
4. Kualitas Pelayanan	17
F. Definisi Kosepsional	21
G. Definisi Operasional	22
H. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Lokasi Penelitian	24
3. Unit Analisa	25
4. Jenis Data	25
5. Teknik Pengumpulan Data	26
6. Populasi dan Sampel	29
7. Teknik Analisa Data	30
BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kecamatan Sewon	33
1. Keadaan Geografis Kecamatan Sewon	33
B. Gambaran Umuum Puskesmas Sewon 1	34
1. Visi Puskesmas Sewon 1	35
2. Misi Puskesmas Sewon 1	35
C. Situasi Derajat Kesehatan Masyarakat	35
D. Situasi Upaya Kesehatan	35
E. Keadaan Geografis	36
F. Keadaan Demografi	36
G. Penyebaran Penduduk Berdasarkan Umur	37

H. Keadaan Pendidikan.....	39
I. Tenaga Kesehatan	40
J. Pelayanan Kesehatan.....	43
1. Kesehatan Ibu.....	43
2. Kesehatan Anak	44
3. KB (Kepesertaan KB, KB Aktif)	45
4. Pelayanan Kesehatan Miskin	45
5. Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan	46
6. Kesehatan Lingkungan.....	46
BAB III. ANALISA DATA	
A. Deskripsi Responden.....	48
1. Deskripsi Responden Menurut Usia	48
2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	51
4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	53
B. Indikator Pelayanan, Tabel Indikator Pelayanan Dan Diagram Indikator Pelayanan	57
1. Fasilitas Puskesmas Sudah Baik	55
2. Informasi Yang Diberikan Sudah Baik.....	58
3. Petugas Sudah Tanggap Dalam Melakukan Tindakan	61
4. Kemampuan Petugas Sudah Baik	64
5. Kesopanan Petugas Dalam Melayani Sudah Baik.....	67
6. Profesionalitas Petugas	70
7. Keamanan Pelayanan Yang Sudah Baik.....	73
8. Prosedur Pelayanan Sudah Baik	76
9. Pelayanan Petugas Sudah Baik	79
10. Kenyamanan Lingkungan	82
C. Indeks Unsur Pelayanan.....	85
D. Nilai IKM Unit Keja	87
E. Pembahasan Terhadap Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Sewon 1.....	88
F. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	91
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin	37
Tabel 2.2 Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin	38
Tabel 2.3 Penduduk berumur 10 tahun keatas menurut tingkat pendidikan yang ditamatkan berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 2.4 Kepegawaian.....	40
Tabel 2.5 Kunjungan Ibu Hamil.....	43
Tabel 2.6 Angka Neonatal resiko tinggi/komplikasi	43
Tabel 2.7 Cakupan bayi dan balita mendapat pelayanan kesehatan	44
Tabel 2.8 Jumlah PUS, Peserta KB baru dan KB aktif.....	44
Tabel 2.9 Jumlah Wanita Usia Produktif	45
Tabel 2.10 Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat	45
Tabel 3.1 Deskripsi Responden Menurut Usia	49
Tabel 3.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 3.3 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	52
Tabel 3.4 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	53
Tabel 3.5 Fasilitas Puskesmas.....	55
Tabel 3.6 Informasi Yang Diberikan	58
Tabel 3.7 Petugas Sudah tanggap dalam melakukan tindakan	61
Tabel 3.8 Kemampuan Petugas.....	64
Tabel 3.9 Kesopanan petugas dalam melayani	67
Tabel 3.10 Profesionalitas petugas	71
Tabel 3.11 Keamanan pelayanan	74
Tabel 3.12 Prosedur Pelayanan	77
Tabel 3.13 Pelayanan petugas.....	78
Tabel 3.14 Kenyaman Lingkungan.....	82
Tabel 3.15 Indeks Setiap Unsur	86
Tabel 3.16 Biaya Jamkesmas Puskesmas Sewon 1	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Usia Responden.....	49
Gambar 3.2 Jenis Kelamin.....	51
Gambar 3.3 Pendidikan.....	52
Gambar 3.4 Pekerjaan Responden	54
Gambar 3.5 Fasilitas Puskesmas.....	56
Gambar 3.6 Informasi yang diberikan	59
Gambar 3.7 Ketanggapan Petugas	62
Gambar 3.8 Kemampuan Pegawai.....	65
Gambar 3.9 Kesopanan Petugas	68
Gambar 3.10 Profesionalitas Petugas.....	71
Gambar 3.11 Keamanan Pelayanan	74
Gambar 3.12 Prosedur Pelayanan	77
Gambar 3.13 Pelayanan Petugas.....	80
Gambar 3.14 Kenyamanan Lingkungan	83
Gambar 3.15 Alur Pelayanan Puskesmas	99

Sinopsis

Pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah dalam hal ini puskesmas bertujuan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Karena dengan adanya jamkesmas (jaminan kesehatan masyarakat) dapat mengurangi biaya perawatan khususnya bagi masyarakat yang tidak mampu. Kehadiran jamkesmas sangat membantu masyarakat dalam bidang kesehatan. Oleh sebab itu peneliti berusaha mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan jamkesmas dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat di Kecamatan Sewon Bantul terhadap pelayanan di Puskesmas Sewon 1 khususnya pelayanan Jamkesmas.

Begitu banyak pandangan tokoh ahli mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan jamkesmas. Persepsi merupakan pandangan seseorang terhadap suatu hal. Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh aparatur public. Masyarakat merupakan kelompok masyarakat yang berkumpul di suatu tempat dan terikat oleh norma-norma. Kualitas pelayanan merupakan segala kegiatan pelayanan publik yang menentukan kepuasan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik survei. Subjek yang digunakan adalah masyarakat yang tinggal di Kecamatan Sewon khususnya desa Pendowoharjo dan Timbulharjo sebanyak 110 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Sholvin. Instrument yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan angket. Teknik analisis data menggunakan analisa indeks yaitu angka yang dipakai sebagai perbandingan dua atau lebih kegiatan yang sama untuk kurun waktu yang berbeda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Jamkesmas di Kecamatan Sewon berada dalam kategori sangat baik sebesar 4,27 dan nilai yang mendapat nilai terendah mendapatkan nilai sebesar 3,50. Munculnya persepsi yang baik disebabkan karena harapan masyarakat terutama masyarakat pengguna kartu jamkesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan munculnya persepsi yang kurang baik adalah: (1) Ketanggapan petugas dalam melayani pasien baik pasien jamksesmas atau pasien umum. (2) Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, sehingga sebagian masyarakat menjadi ragu terhadap kemampuan pegawai. (3) Kurang profesional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien menjadi tidak percaya kepada pegawai di Puskesmas Sewon 1..