

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SLEMAN TAHUN 2012
(Studi Pada Bagian Instalasi Rawat Jalan)**

SKRIPSI

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

**Disusun Oleh :
Luvy Nurymasari Hidayah
20090520062**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

“KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN
TAHUN 2012”

(Studi Pada Bagian Instalasi Rawat Jalan)

Oleh :

Luvy Nurymasari Hidayah

20090520062

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari dan tanggal : Rabu, 17 April 2013

Tempat : Ruang Jurusan IP

Jam : 09.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si

PENGUJI I

PENGUJI II

Dr. Suranto, M.Pol

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Mengetahui

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

Dr. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luvy Nurymasari Hidayah

NIM : 20090520062

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN TAHUN 2012” (Studi Pada Bagian Instalasi Rawat Jalan)** ini dengan benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,

Penulis

Luvy Nurymasari Hidayah

20090520062

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan lah engkau berharap”

(Q.S Al- Insyirah: 6)

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa terlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya.

(H.R Muslim dalam Shahih-nya).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan pada:

1. **Allah SWT**, Allhamdulillah... Terima kasih atas kemudahan yang telah diberikan pada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu... Allhamdulillah telah memberikan kelancaran dan banyak pelajaran dalam hidup... Terima kasih Allah SWT telah memberikan beribu-ribu kesempatan padaku untuk berubah menjadi lebih baik lagi...
2. Kedua orang tua saya **Samiyana, SH** dan **Rr. Nunik Nurhidayati, S.Pd**, terima kasih telah memberi doa, semangat dan kasih sayang yang tak pernah putus... Selalu memberikan yang terbaik untuk saya... Buat adikku tersayang **Chalitsa Defaizin Nursabilla**, terima kasih telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi disaat kakamu keletihan menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas tawa yang selalu tercipta. Untuk nenekku **Parwati**, terimakasih selalu memberikan doa, dukungan dan selalu mengingatkan buat negrajain skripsi. Buat keluarga besarku, terimakasihh semuanya...
3. **LupHLY**, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini, semoga engkau pilihan yang

terbaik buatku dan masa depanku. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Kenikmatan untuknya. Semoga apa yang menjadi harapan dan cita-cita kita senantiasa mendapat ridho dari-Nya. Amiin...

4. Sahabat terbaikku **Lucia Nounagembeng, Bebb Cici, Bebb Kiki, Bebb Feby, Jenk Nindy, Bebb Nia, Bebb Umi, BebbYuni&all** terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, dan semangat yang kamu berikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini.

5. **Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2009**, kita harus terus berusaha mengejar mimpi kita, karena Allah punya rencana dan kita harus yakin..Akan ada jalan untuk setiap Cita.. Terima kasih atas bantuan kalian, semoga keakraban di antara IP'09 selalu terjaga.

6. Almamaterku

Semua pihak yang berarti buat saya, mohon maaf apabila saya lupa mencantumkan nama anda. Tapi kalian selalu melekat dalam ingatanku. Terima kasih atas dukungannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN TAHUN 2012” (Studi Pada Bagian Instalasi Rawat Jalan)**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar akademis Sarjana Ilmu Pemerintahan Strata-1 (S-1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan menyusun skripsi ini.

Penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA 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. Suranto, M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan membimbing penulis serta meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku Penguji Skripsi, terimakasih atas kritik dan saran yang sangat bermanfaat bagi skripsi ini.
7. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Penguji Skripsi, terimakasih atas kritik dan saran yang sangat bermanfaat bagi skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bu Ning, Pak Wisnu, Pak Wahid, dan Pak Katon, terimakasih atas informasi dan bantuannya.
10. Kedua Orang tua saya, Keluarga, Sahabat, Teman-teman dan Orang sekitar saya yang telah menjadi motivator buat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan teguran-teguran yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, pemahaman, dan kepustakaan. Oleh karena itu, dengan segala keterbukaan penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya tulis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta memperkaya khasanah kepustakaan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 25 April 2013

Penulis,

Luvy Nurymasari Hidayah

20090520062

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
1. Pelayanan Publik	8
2. Pelayanan Kesehatan	13
3. Kualitas Pelayanan	17
F. Definisi Konseptual	20
G. Definisi Operasional	21
H. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Jenis Data	23
3. Populasi dan Sampel	25
4. Teknik Analisis Data	26
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Perkembangan RSUD Sleman	28
B. Struktur Organisasi	33
C. Sarana RSUD Sleman	36

D. Poli Dan Penunjang.....	36
E. Rawat Inap	42
F. Tenaga Medis Dan Pegawai.....	43
G. Gambaran Pelayanan Penunjang Medik	44
BAB III ANALISIS DATA DAN INTERPRESTASI DATA	
A. Analisis Responden.....	46
1. Karakteristik Responden Menurut Umur	46
2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	47
3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	48
4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	49
B. Hasil Penelitian	
1. Variabel Ketampakan Fisik (<i>Tangible</i>).....	52
2. Variabel Realibilitas (<i>Realybility</i>).....	54
3. Variabel Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	56
4. Variabel Kompetensi (<i>Competence</i>)	57
5. Variabel Kesopanan (<i>Courtesy</i>).....	59
6. Variabel Kredibilitas (<i>Credibility</i>).....	61
7. Variabel Keamanan (<i>Security</i>).....	62
8. Variabel Akses (<i>Acces</i>)	64
9. Variabel Komunikasi (<i>Communication</i>)	65
10. Variabel Pengertian (<i>Understanding the costomer</i>).....	66
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Judul tabel	Halaman
III.	1	Karakteristik Responden Menurut Umur.....	46
	2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	47
	3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	48
	4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	49
	6	Deskripsi Jawaban Mengenai Kelengkapan Alat Pemeriksaan.....	52
	8	Deskripsi Jawaban Mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Ditangani Cepat.....	54
	10	Deskripsi Jawaban Mengenai Perawat Dan Dokter Cepat Dalam Menangani Pasien.....	56
	12	Deskripsi Jawaban Mengenai Dokter Dan Perawat Terampil Dan Ahli.....	57
	14	Deskripsi Jawaban Mengenai Dokter, Perawat, Dan Petugas Menciptakan Suasana Nyaman.....	59
	16	Deskripsi Jawaban Mengenai Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Maksimal.....	61
	18	Deskripsi Jawaban Mengenai Keamanan Pelayanan Medis.....	72
	20	Deskripsi Jawaban Mengenai Dokter Dan Perawat Selalu Menanyakan Kabar Dan Keadaan Pasien.....	64
	22	Deskripsi Jawaban Mengenai Dokter Dan Perawat Memberikan Penyuluhan.....	65
	24	Deskripsi Jawaban Mengenai Dokter, Perawat, Dan Petugas Menciptakan Hubungan Baik.....	66
	25	Indeks Kualitas Pelayanan.....	69
	26	Peringkat Indeks Kualitas Pelayanan.....	71

SINOPSIS

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman berupa rawat jalan, rawat inap dan pelayanan kesehatan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman khususnya yaitu pada Instalasi Rawat Jalan yang diukur dari beberapa indikator kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman yang melihat dari fenomena-fenomena berikut ini, tangibles, reabilitas, responsibility, kemampuan, keramahan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan yang didasarkan pada data verbal, sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh melalui teknik kuesioner, wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik dalam pengambilan keputusan menggunakan teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel untuk penyebaran kuesioner kepada pasien berdasarkan kebetulan, dan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti untuk wawancara dengan pihak Rumah Sakit.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa jawaban pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dapat dikatakan sudah baik. Dengan diperoleh indeks total rata-rata sebesar 29,2. Pelayanan yang diberikan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah sesuai apa yang diharapkan oleh pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks tertinggi yaitu sebesar 3,48 pada variabel kesopanan. Dan yang mendapatkan indeks terendah pada variabel reabilitas, yaitu sebesar 2,58.

Kesimpulan yang dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah baik, hanya saja masih ada kekurangan yang harus ditingkatkan lagi. Oleh karena itu perlu adanya sistem manajemen dan pembenahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Misalnya : melengkapi fasilitas medis, memberikan pelatihan kepada petugas.