

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JAMPERSAL DI
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2011-2012**

***PUBLIC SATISFACTION INDEX (IKM) FOR JAMPERSAL SERVICES IN HOSPITALS
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YEAR 2011-2012***

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana S -1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Pemerintahan



Dususun Oleh :

**Febriani Sekti Saputri
20090520073**

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

2013

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JAMPERSAL DI
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2011-2012**

***PUBLIC SATISFACTION INDEX (IKM) FOR JAMPERSAL SERVICES IN HOSPITALS
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YEAR 2011-2012***

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana S -1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Pemerintahan



Dususun Oleh :

Febriani Sekti Saputri

20090520073

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

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ✓ Kedua Orangtua yang aku sayangi**
- ✓ Suamiku tercinta**
- ✓ Mertuaku**
- ✓ Adik-adikku, serta saudaraku**
- ✓ Almamaterku**
- ✓ Teman-teman seangkatanku**

MOTTO

☞ “Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)

☞ *Berusaha dan berdoa adalah langkah terbaik dalam mencapai suatu keberhasilan. Berusaha tanpa berdoa adalah kesombongan. Berdoa tanpa berusaha adalah mustahil.*

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febriani Sekti Saputri
NIM : 20090520073
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : ISIPOL

Menyatakan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul Tahun 2011-2012”** merupakan hasil karya maupun penelitian yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lain. Jika terdapat karya maupun sumber dari orang lain, saya akan cantumkan sumber yang jelas secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan maupun tekanan dari siapapun.

Yogyakarta, 8 Agustus 2013

Febriani Sekti Saputri

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis tunjukkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, Keluarga serta sahabat-sahabatnya. Laporan skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul Tahun 2011-2012”**. terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr.Achmad Nurmandi M.Sc, selaku Dekan Fakultas Isipol Jurusan Ilmu Pemerintahan
2. Bapak Suranto M.Pol, selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
3. Ibu Erni Zuhriyati, SS, S.IP. MA, selaku sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan
4. Ibu Ane Permatasari S.IP MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dan mencurahkan segala perhatian untuk membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Atik Septi Winarsih, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan arah serta saran dan masukan untuk memperbaiki penyusunan skripsi tersebut.
6. Bu Ning yang setia memberikan informasi dan melayani administrasi serta berkas-berkas yang diperlukan dalam persyaratan pembuatan skripsi.
7. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu.
8. Pasien RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul yang bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

9. Bapak dan Ibuku, suamiku, serta adik-adikku dan semua pihak yang telah membantu maupun memberikan dukungan pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kepada para pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dimana nantinya akan dapat penulis pergunakan dan sebagai penyempurnaan dalam penyusunan tulisan selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga dengan adanya tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Terima kasih,

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Pernyataan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar lampiran	xvi
Sinopsis	xvii
Abstract	xviii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat dari segi Teoritis	7
2. Manfaat secara Praktis	7
F. Kerangka Teori	8
1. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
2. Pengertian Pelayanan	9
3. Kualitas Pelayanan Jasa	10
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18

5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
G. Definisi Konseptual	22
H. Definisi Operasional	24
I. Kerangka Pemikiran.....	26
J. Metodologi Penelitian	27
1. Lokasi dan Objek Penelitian	27
2. Metode Penelitian	27
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampling	28
4. Teknik Pengambilan Sampel	28
5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
6. Teknik Analisis Data.....	30
BAB II DESKRIPSI WILAYAH.....	33
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul.....	33
1. Sejarah.....	33
2. Letak Geografis.....	35
3. Demografi	36
4. Umur Harapan Hidup.....	37
5. Angka Kematian Ibu dan Bayi di Kabupaten Bantul.....	38
6. Lambang Daerah Kabupaten Bantul	41
7. Proklamasi	44
8. Visi dan Misi.....	45
B. Gambaran Umum RSUD Panembahan Senopati Bantul	48
1. Sejarah Singkat RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	48
2. Visi dan Misi.....	49
3. Tupoksi	50
4. Struktur Organisasi	51
5. Alur Pelayanan/ Mekanisme Jampersal	54
6. Program Jampersal.....	55
7. Prosedur Pelayanan Jampersal	57
8. Tarif Pelayanan	60
9. Jenis Pelayanan dan SDM.....	64
10. Daftar 10 Besar Penyakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul	68
11. Angka Kematian Ibu dan Bayi di RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	70
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72
B. Deskripsi Responden	74
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	75
C. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat	76
1. Prosedur Pelayanan	76
2. Persyaratan Pelayanan	79
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	82
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	84
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	87
6. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	90
7. Kecepatan Pelayanan.....	93
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	95
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	97
10. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	99
11. Kepastian Biaya Pelayanan	102
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	104
13. Kenyamanan Lingkungan.....	106
14. Keamanan Lingkungan.....	109
D. Analisis Hasil Penelitian	112

BAB IV KESIMPULAN.....117

A. Kesimpulan	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA.....120

LAMPIRAN.....122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Jampersal RSUD Panembahan Senopati tahun 2011-2012	4
Tabel 1.2 Karakteristik produk barang dan jasa pelayanan	9
Tabel 1.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	31
Tabel 2.1 Angka Kematian Ibu Per 100.000 Kelahiran Hidup di Kabupaten Bantul Tahun 2006-2011	38
Tabel 2.9 Pelayanan OBSTETRI.....	68
Tabel 2.10 Data 10 Besar Penyakit Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012	68
Tabel 2.11 Data 10 Besar Penyakit Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012	69
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	74
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	75
Tabel 3.3 Tingkat Keterbukaan Mengenai Indikator Informasi Prosedur Pelayanan.....	77
Tabel 3.4 Tingkat Kejelasan Mengenai Indikator Informasi Prosedur Pelayanan	78
Tabel 3.5 Tingkat Kemudahan Mengenai Indikator Informasi Prosedur Pelayanan	78
Tabel 3.6 Tingkat Keterbukaan Mengenai Indikator Persyaratan Pelayanan.....	80
Tabel 3.7 Tingkat Kemudahan Mengenai Indikator Persyaratan Pelayanan.....	80
Tabel 3.8 Tingkat Kejelasan Mengenai Indikator Persyaratan Pelayanan	81
Tabel 3.9 Tingkat Kejelasan Indentitas Mengenai Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan	82
Tabel 3.10 Tingkat Kemudahan Saat Dihubungi Mengenai Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan	83
Tabel 3.11 Tingkat Kredibilitas Mengenai Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan	85

Tabel 3.12 Tingkat Ketepatan Waktu Mengenai Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan	86
Tabel 3.13 Tingkat Kejelasan Indikator Mengenai Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	87
Tabel 3.14 Tingkat Kepastian Indikator Mengenai Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	88
Tabel 3.15 Tingkat Keterbukaan Indikator Mengenai Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	89
Tabel 3.16 Tingkat Fisik Mengenai Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan	90
Tabel 3.17 Tingkat Intelektual Mengenai Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan	91
Tabel 3.18 Tingkat Administrasi Mengenai Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan	92
Tabel 3.19 Tingkat Ketepatan Waktu Mengenai Indikator Kecepatan Petugas Pelayanan	93
Tabel 3.20 Tingkat Keterbukaan Waktu Mengenai Indikator Kecepatan Petugas Pelayanan	94
Tabel 3.21 Tingkat Kesamaan Perlakuan Mengenai Indikator Keadilan Pelayanan	95
Tabel 3.22 Tingkat Kemerataan Jangkauan Mengenai Indikator Keadilan Pelayanan	96
Tabel 3.23 Tingkat Kesopanan dan Keramahan Mengenai Indikator Petugas Pelayanan	97
Tabel 3.24 Tingkat Penghormatan Mengenai Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	98
Tabel 3.25 Tingkat Keterjangkauan Mengenai Indikator Biaya Pelayanan	100
Tabel 3.26 Tingkat Kewajaran Mengenai Indikator Biaya Pelayanan	101
Tabel 3.27 Tingkat Kejelasan Rincian Mengenai Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	102
Tabel 3.28 Tingkat Keterbukaan Rincian Mengenai Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	103
Tabel 3.29 Tingkat Kejelasan Mengenai Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan	104
Tabel 3.30 Tingkat Keandalan Mengenai Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan	105

Tabel 3.31 Tingkat Kebersihan dan Kerapian Mengenai Indikator Kenyamanan Lingkungan	106
Tabel 3.32 Tingkat Ketersediaan Fasilitas Mengenai Indikator Kenyamanan Lingkungan	107
Tabel 3.33 Tingkat Kemutahiran Sarana dan Prasarana Mengenai Indikator Kenyamanan Lingkungan	108
Tabel 3.34 Tingkat Keamanan Mengenai Indikator Tempat Pelayanan.....	110
Tabel 3.35 Tingkat Penggunaan Saran dan Prasarana Mengenai Indikator Keamanan Pelayanan	111
Tabel 3.36 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen	12
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 2.1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Bantul.....	35
Gambar 2.2 Piramida Penduduk Tahun 2011	37
Gambar 2.3 Penyebab Kematian Ibu	39
Gambar 2.4 Angka Kematian Bayi per 1.000 KH Kab Bantul Tahun 2006-2011	40
Gambar 2.5 Penyebab Kematian Bayi Tahun.....	40
Gambar 2.6 Lambang Daerah Kabupaten Bantul	41
Gambar 2.7 Bagan Susunan Organisasi RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul...53	
Gambar 2.8 Alur Pelayanan Jampersal RSUD Panembahan Senopati Bantul	54
Gambar 2.12 Angka Kematian Ibu di RSUD Panembahan Senopati Bantul	70
Gambar 2.13 Angka Kematian Bayi di RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	71
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Panembahan Senopati Bantul	122
Lampiran 2. Surat Keterangan Izin dari BAPPEDA	127
Lampiran 3. Pernyataan Menyerahkan Hasil Penelitian	128
Lampiran 4. Surat Keterangan Izin Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul	129
Lampiran 5. Sejarah RSUD Panembahan Senopati Bantul	130
Lampiran 6. Bagan Susunan Organisasi RSUD Panembahan Senopati Bantul	133
Lampiran 7. Daftar Nama Pejabat Struktural RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	134
Lampiran 8. Syarat Jaminan Jampersal	135
Lampiran 9. Data 10 Besar Penyakit Rawat jalan dan Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	137