

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Telah dipertahankan dan Disahkan di dalam Tim penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada :**

**Hari/Tanggal : Rabu, 7 Mei 2008**

**Tempat : Ruang Referensi**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Drs.Muhamad Zaenuri,M.Si**

**Penguji I**



**Dra Atik Septi Winarsih M.Si**

**Penguji II**



**Drs Suranto M. POL**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)**

**Tanggal : Juni 2008**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**



**Drs.Suswanta,M.Si**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi maupun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.**

**Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima**

Tengoklah kebawah untuk bersyukur,  
Tengoklah ke atas untuk berusaha agar kita lebih baik

Hari kemarin kenangan, Hari ini kenyataan,  
dan Hari esok adalah Harapan

Sesungguhnya setelah kesusahan pasti ada kemudahan  
( surat alam nasroh : 6 )

MOTTO

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Seiring rasa syukur kepada allah SWT, karya ini aku persembahkan kepada :*

- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sarwiyanto dan Ibu Sumiyati atas doa, motivasi, semangat dan kesabaran, dukungan terutama materil dan limpahan kasih sayang yang tak terhingga dalam membesarkan dan mendidik kami tanpa lelah dengan cucuran keringat dan air mata.*
- ❖ *Adik-adiku tercinta Sigit Yuli Prastio dan Febri Tri Hartanto Terima Kasih atas Smua kasih sayang dan Doa kalian.*
- ❖ *Seseorang yang telah membahayakan hati hidup. Semangat motivasi di kelas*

## KATA PENGANTAR



**Assalamualaikum Wr. Wb**

**Segala puji Bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayahnya sehingga apapun yang kita kerjakan dalam menjalankan ini semau tersa mudah. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW dan kepada seluruh pengikutnya hingga akhir Zaman.**

**Alhamdulillah wasyukurilah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir / penulisan skripsi yang berjudul “ Kinerja Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Dalam Perspektif Pasien” ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Ilmu Pemerintahan dengan baik walaupun masih banyak terdapat kekurangan. Masih perlu banyak masukan , kritik dan saran, tetapi akhirnya berkat petunjuk dan rahmat dari Allah SWT penulisan ini telah selesai.**

**Banyak pihak yang telah membantu terselesaikan tugas ini, maka penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:**

- 1. Bapak Drs Tulus Warsito Msi selaku Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**
- 2. Bapak Drs Suswanta M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**
- 3. Bapak Drs Muhammad Zaenuri M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penulisan ini**
- 4. Ibu Dra Ati Septi Winarsih M.si selaku dosen penguji I penulis haturkan terima kasih yang sebesar besarnya atas kritik dan saran yang telah diberikan**

- **Buat Keluarga Magelang Pakde Bude, Paklek, Bulek,mbak dan mas-masku terima kasih atas doa, dukungan smangat, kasih sayang kalian**
- **keluargaku Di Jogja, Pakde, bude, mas rosyid dan mbak jum makasih banyak atas dukungan dan kasih sayang kalian**
- **pak Gik dan Bu tri makasih atas semua yang telah diberikan kepada penulis yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis.**
- **mbak titin makasih banyak atas motivasi, doa kritikan, nasehat kepada penulis**
- **mbak mah dan mas Antok yang akur ya?mudah-mudahan Langgeng sampai maut memisahkan.....Jarak Jauh niey????**
- **Buat ponakan-ponakanku yang lucu-lucu Irsyad n Frida kalian memang penyemangatku dikala aku sedang sedih, yang akur ya jangan berantem mulu. Jangan nakal ya.....I Love U**
- **Babe Wahyu & Ibu herlin, kalian adalah orang tua kedua buatku terima kasih banyak atas kasih sayang, semangat dan motivasi.Nasehat. Berada di tengah tengah kalian membuatku merasa senang tenang kalian dah menganggapku sebagai anak kalian sendiri. I love U aLL, Clara Dian Andriani SH, makasih Friend aQ ga akan pernah lupain kenangan indah waktu dulu, kapan ya Qt bisa crita-crita lagi skrang kan Dedek dah sibuk kerja n Makasih banget friend aQ nyaman berada ditengah-tengah keluarga kalian, Buat adeku Sari.....( wah si Cantik yang Satu ini rajin belajar ya biar tercapai cita-citanya)**
- **Buat Sahabat-Sahabatku yang selalu ku rindu makasih banyak atas**

wanita karier yang satu ini yang udah ku anggep sebagai temen, sahabat, kakak, makasih atas semua saran, kritikan, hari hari yang indah n penuh warna selama dijogja.jangan sibuk sibuk, pikiran tu badan," *Yeyen Wiklakanti S.IP*" kapan neng kita makan lagi, makasih atas semua bantuannya slama ini,makasih ya?Q ga tau klo ga ada kw. Kapan Meried.....?Sabar.....Bu.....?makasih ya atas omelannya slam ini, semua itu ada benernya." *Rikma Dwi Puspitasari S.IP* Tak boroung krupukmu.....?sabar yo nduk jodoh itu pasti akan datang? Sekarang cari duit yang banyak baru deh nikah....?he..he..? kapan ne ke Kalimantan.....?" *Mayang Dwi Prasasti*, akhirnya penantian kita datang juga kita bareng bo'. *Iktar Sandi Ota S. IP*, wah pengusaha yang satu ini sukses juga akhirnya ya ? jangan lupa transferan pulsanya ya.....? *Haniffah Savria S.IP* gimana nyong bisnisnya sukses dounk????????? *Abang "Harlen Afrianto" n Eriyanto Bumulo, "Opung" Fahrul Rozi* akhirnya berakhir juga ya?akhirnya kita bareng juga S.IPnya.....!SMangat Team Hura-Hura jangan sampe pudar ya?Kapan ya kita bisa ngumpul bareng lagi????????? Kangen euy.....?makasih atas persahabatan selama ini, persahabatan yang sangat indah,dan penuh warna suka duka udah kita lalui bareng-bareng.Ku ga akan lupain kalian semua,kalian adalah sahabat-sahabat terbaikku. Thanks for everything guys.....?Buat sahabat, temen, kakak, Alm Supri makasih atas smuanya smoga engkau tenang n mendapat tempat yang layak di sisiNya. Amin.

- Buat *Zahra n Imam* yang akur ya kalian? aQ tunggu undangannya, makasih banget atas semua yang udah kita lalui bareng-bareng

*"Maulina Sip* makasih atas hari-hari yang indah selama di Jogja, makasih ya atas nasehat yang berguna banget buat aQ.

*Meika, Memi* makasih atas bantuannya."

*Ardian* makasih atas semua bantuan n udah mau dengerin semua cerita ku, kw udah aQ anggep sebagai kakakku, sodaraku sendiri.....? makasih atas semua nasihatnya" aQ yakin Pasti bisa ada kemauan pasti ada jalan. Klo niat cepet juga kan.....?

➤ Buat *K' Iya n Mamas* ( wah bentar lagi aQ punya ponakan ney.....) *Rila, Oza, Ipit, Ezik*, jaga kak Iya ya.....?

➤ Buat temen IP 03 klas D *Teh Anne, mami Lize, Okta, Yanti, Yuli, Imel, Ipeh, Devi, Enni, Baynur, Norty, Manda, Indra, Farid, Adi, Iyus, Hari, Hamka, Ale, Alu, Jomi*

*Kinoy, Dani, Adi* akhirnya kita bareng juga coy.....?

➤ Buat *Dedi, Gina, Bobi, Dj Ina, Opal, Coco, Ilham, Hafidz*, tuk anak-anak komap semua thanks guys kalian adalah keluarga keduaku. Sukses terus buat kalian semua, maju terus buat KOMAP!!!!!!!!!!!!!!!

Kepada semua rekan rekan yang tidak dapat aku sebutin satu persatu dan telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini aku ucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Amin. Akhir kata semoga hasil tugas ini dapat menanbah

Referensi dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
SINOPSIS.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Balakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
1. Kinerja.....	10
a. Pengertian.....	10
b. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja dan produktifitas suatu tim.....	11
c. Aspek aspek yang mempengaruhi prestasi kinerja.....	12
2. Pelayanan Publik.....	15
a. Pengertian.....	15
b. Standar Pelayanan Publik.....	19
c. Standar Pelayanan Publik.....	20
d. Biaya Pelayanan Publik.....	21
e. Pelayanan Publik.....	22

f. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	22
3. Pelayanan Kesehatan.....	24
D. Definisi Konseptual.....	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Metode Penelitian.....	32
G. Teknik Analisa Data.....	35

## **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

1. Georafis.....	38
2. Luas wilayah.....	38
3. Topografi.....	40
4. Demografi.....	40
5. Kondisi Sosial.....	40
a. Pendidikan.....	41
b. Agama.....	42
c. Pertanian, peternakan, perikanan.....	42
d. Industri.....	44
e. pariwisata.....	47
f. Kesehatan.....	48

### **B. Deskripsi Pemerintahan Kabupaten Bantul**

1. Sejarah Kabupaten Bantul.....	51
----------------------------------	----

a. visi.....	52
b. Misi.....	55
<b>C. Deskripsi Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul</b>	
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit.....	56
2. Visi dan Misi Rumah Sakit.....	60
3. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.....	61
4. Jenis- Jenis pelayanan RSD panembahan Senopati.....	62
5. Sarana dan Prasarana.....	65
6. Daftar kunjungan pasien tahun 2007.....	69
7. Profil Pasien RSD Tahun 2007.....	78

### **BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

<b>A. Analisis Responden.....</b>	<b>81</b>
1. Deskripsi Responden.....	81
2. Analisa Data Variabel.....	84
a. Aspek Produktivitas ( Productivity ).....	84
b. Aspek kualitas ( quality of service).....	85
c. Aspek Responsivitas ( Responsivenees ).....	90
d. Responsibilitas ( Responsibility).....	92
e. Profesionalisme ( Profesionalisme ).....	95
f. Akuntabilitas ( Accountability).....	98

### **BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>106</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1 Kecamatan Yang Ada Di Bantul.....	39
Tabel 2.2 Data Tingkat Pendidikan Penduduk Kabupaten Bantul.....	41
Tabel 2.3 Jumlah penduduk menurut Agama / kepercayaan.....	42
Tabel 2.4 Komoditas Pertanian di Bantul.....	43
Tabel 2.6 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit.....	65
Tabel 2.7 Data jumlah tenaga medis dan petugas.....	65
Tabel 2.8 Data Jenis Kewanitaan.....	66
Tabel 2.9 PELAYANAN GAKIN 2000-2004.....	67
Tabel 2.10 KINERJA KEUANGAN.....	68
Tabel 2.11 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSD. Panembahan Senopati tahun 2007.....	69
Tabel 2.12 Jumlah Pasien rawat jalan Baru Lama Tahun 2007.....	71
Tabel 2.13 Jumlah Pasien Rawat Jalan Laki Perempuan Tahun 2007.....	71
Tabel 2.14 Jumlah Pasien RALAN Menurut Jenis Pembayaran TH 2007.....	72
Tabel 2.15 Jumlah Pasien Rawat Inap PerBulan Tahun 2007 RSD Panembahan Senopati.....	75
Tabel 2.16 Jumlah Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin Tahun 2007.....	76
Tabel 2.17 Jumlah Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Pembayaran TH 2007.....	77
Tabel 2.18 Jumlah Pasien Menurut jenis Kelamin.....	79
Tabel 2.19 Jumlah Pasien Menurut agama.....	79
Tabel 2.20 Jumlah Pasien menurut Pendidikan terakhir perTahun 2007.....	79
Tabel 2.21 Jumlah Pasien menurut Pekerjaan perTahun 2007.....	80
Tabel 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	82
Tabel 3.2 Responden menurut Usia.....	82
Tabel 3.3 Responden menurut jenis pekerjaan.....	83
Tabel 3.4 Responden Menurut Pendidikan Formal.....	83
Tabel 3.5 Kepercayaan Pasien terhadap Rumah Sakit.....	84
Tabel 3.6 Besarnya Biaya yang Dikeluarkan Pasien.....	84
Tabel 3.7 Keringanan Pasien kurang mampu.....	85
Tabel 3.8 Kemudahan Dalam Pengurusan Kepentingan.....	85
Tabel 3.9 Kenyamanan Dalam Ruang Tunggu dan Ruang Opname.....	86
Tabel 3.10 Kelengkapan peralatan medis.....	87
Tabel 3.11 Kualitas Tenaga Medis.....	88
Tabel 3.12 Kebersihan rumah Sakit dan Lingkungannya.....	88
Tabel 3.13 Kelengkapan obat yang tersedia di Apotik.....	88

<b>Tabel 3.14 Cara Menanggapi Keluhan Pasien.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 3.15 Kecepatan pelayanan.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 3.16 Keramahan Petugas Dalam memberikan pelayanan.....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 3.17 Urutan Prosedur Administrasi Pemeriksaan.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 3.18 Prosedur yang tidak berbelit-belit.....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 3.19 Waktu praktek pelayanan / Tenaga Medis.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 3.20 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 3.21 Pelayanan tanpa Pandang Bulu .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 3.22 Kedisiplinan Petugas.....</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 3.23 Keakuratan diagnosa dokter.....</b>	<b>98</b>
<b>Tabel 3.24 Petugas siaga 24 jam.....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 2.25 Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 3.26 Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.....</b>	<b>104</b>