



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA  
JAMKESMAS BAGIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Retno Eka Pratiwi**

**NIM 080910201013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA  
JAMKESMAS BAGIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Retno Eka Pratiwi**

**NIM 080910201013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibundaku Raminah dan Ayahandaku Harsono serta Kakakku Pipit Natalia sekeluarga yang selalu mendoakan , memotivasi, dan memberi kasih sayang selama ini;
2. Guru-guruku sejak TK hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

Berangkat dengan keyakinan  
Berjalan dengan penuh keikhlasan  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan  
Yakin, ikhlas dan istiqomah  
(TGKH, Muhammad Zainudin Abdul Madjid)

Semangat, doa dan usaha tidak lagi  
membuat marah  
tetapi berubah menjadi seuntai senyum  
kebahagiaan  
(Mario Teguh)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Retno Eka Pratiwi

NIM : 080910201013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri,kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 Maret 2013

Yang menyatakan,

Retno Eka Pratiwi

NIM.080910201013

# **SKRIPSI**

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMKESMAS BAGIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Retno Eka Pratiwi

NIM 080910201013

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dina Suryawati, S.Sos, M.Ap

## LEMBAR PENGESAHAN

**Skripsi yang berjudul** “Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 02 April 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia M, M.Si  
NIP. 195805101987022001

Drs. Anwar, M.Si  
NIP. 196306061988021001

### Anggota Penguji:

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP ( )  
NIP. 198009172005012001
2. Drs. Supranoto, M.Si ( )  
NIP. 196102131988021001

### Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember;** Retno Eka Pratiwi, 080910201013; 2013: 89 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya perubahan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tujuan nasional yang tertuang di dalam pembukaan UUD 1945. Pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan salah satu bagian penting dalam pembangunan nasional. Pemerintah sebagai lembaga yang bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakatnya harus dapat memenuhi kewajibannya di dalam menyediakan berbagai sarana dan prasarana kesehatan. Pembangunan kesehatan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan manusia dan sebagai sumber daya pembangunan. Menurut data BPS, tingkat derajat kesehatan masyarakat Indonesia terutama masyarakat miskin dan tidak mampu masih tergolong rendah. Hal ini diakibatkan sulitnya masyarakat miskin maupun kurang mampu untuk mengakses pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh ketidakmampuan secara ekonomi.

Untuk mengatasi rendahnya hal tersebut, pada tahun 2008 pemerintah membuat program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas adalah program bantuan sosial dari pemerintah untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat miskin dan masyarakat tidak mampu yang berjumlah 76.4 juta jiwa. Dengan adanya program Jamkesmas masalah kesehatan masyarakat miskin dapat teratasi. Namun pelaksanaan program Jamkesmas tidak diikuti dengan pelayanan kesehatan yang baik dari pemberi layanan. Masih banyak terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan.

Penelitian ini memfokuskan pada kegiatan pelayanan pada bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan permasalahan



dalam pelayanan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan kesehatan peserta Jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif selama bulan Februari-Maret 2013. *Nonprobability sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama kepada semua anggota populasi dan untuk lebih spesifik lagi menggunakan incidental sampling yaitu dengan mengambil sampel secara kebetulan. Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan model ServQual yang dimaksudkan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dengan persepsi pelanggan.

Hasil penelitian mendapatkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus ServQual sebesar  $-12,5$  dengan skor rata-rata tingkat harapan sebesar  $81,8$  dan skor rata-rata tingkat persepsi sebesar  $69,2$  yang dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari adalah tidak baik karena harapan responden lebih tinggi daripada persepsi yang dirasakan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan dan sangat diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Anwar M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dina Suryawati S.Sos, M.Ap selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
6. Dr. Edwina Purwastuti, selaku Kepala Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember beserta Staf bagian rawat jalan Puskesmas Sumbersari yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian;
7. Sahabat-sahabatku Ajeng Karina, Rici Sona, Presti Mahardian dan juga kepada Ery Ferdianto yang telah memberikan dukungan dan semangat;

8. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Negara khususnya angkatan 2008;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 26 Maret 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Konsep .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Ilmu Administrasi Publik .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Pelayanan Publik .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Pelayanan Jamkesmas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.6 Total Quality Management .....</b>	<b>20</b>
<b>2.7 Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>22</b>

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Tipe penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Lokasi penelitian dan waktu penelitian .....</b>	<b>30</b>
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.2.2 Tempat Penelitian .....	30
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>30</b>
3.3.1 Penentuan Populasi .....	30
3.3.2 Penentuan Sampel .....	31
<b>3.4 Definisi Operasional.....</b>	<b>32</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>39</b>
4.1.1 Profil Puskesmas Sumpetersari.....	39
4.1.2 Motto, visi dan misi .....	40
4.1.3 Lokasi Puskesmas Sumpetersari.....	40
4.1.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Puskesmas Sumpetersari....	40
4.1.5 Dasar Hukum dari Layanan Kesehatan Puskesmas Sumpetersari .....	41
4.1.6 Sarana dan Fasilitas .....	41
4.1.7 Ketenagaan dan Personalia .....	43
4.1.8 Struktur Organisasi .....	45
4.1.9 Alur Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Puskesmas Sumpetersari .....	46
<b>4.2 Deskripsi Responden .....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>48</b>

4.3.1	Harapan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	48
4.3.2	Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	56
4.3.3	Analisi Service Quality .....	64
4.3.4	Interpretasi Hasil Analisis Data .....	67
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	.....	<b>72</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b>	.....	<b>72</b>
<b>5.2 Saran</b>	.....	<b>72</b>
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b>	.....	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Fasilitas yang terdapat di Puskesmas Sumbersari .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Peserta Jamkesmas di Puskesmas Sumbersari, Patrang, Kaliwates Tahun 2011 .....	6
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Peserta Jamkesmas di Puskesmas Sumbersari Tahun 2011 .....	8
Tabel 2.1 Perbedaan Pelayanan Kedokteran dengan Pelayanan Kesehatan Masyarakat .....	16
Tabel 3.1 Jumlah Pasien Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari Bulan Februari-Maret Tahun 2013 .....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reability</i> ) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	51
Tabel 4.4 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	53
Tabel 4.5 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari .....	54