



**ANALISIS INDEPENDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

***INDEPENDENT ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION
INDEX IN RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
DISTRICT PROBOLINGGO***

SKRIPSI

Oleh

**Misliyah
NIM 080910201019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS INDEPENDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

***INDEPENDENT ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION
INDEX IN RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
DISTRICT PROBOLINGGO***

SKRIPSI

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

Oleh

**Misliyah
NIM 080910201019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. **Kedua orang tua tercinta Bapak Hafid dan Ibu Patama yang telah membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan ketulusan yang tiada pernah kering akan doa, nasehat dan motivasi. Segala ucapan terimakasih tidak akan pernah cukup menggambarkan penghargaan ini.**
2. **Kakak-kakakku Rofi'uddin, Abdul Djalal, Wahida, Rahmawati, Jamila dan Sahriya yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang.**
3. **Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.**
4. **Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kebanggakan.**

MOTO

“Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) dengan apa yang dikerjakannya. Dan Tuhanmu tidak lengah dari apa yang mereka kerjakan”.

(Surat Al- An’am ayat 132)*

“Jenius adalah 1 % inspirasi dan 99 % keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras”

(William J. Siegel)**

*Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur’an dan terjemahannya Al- JumanatulAli*. Bandung: CV Penerbit J-Art

**[Http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html](http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html) [18 Oktober 2012]

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misliyah

NIM : 080910201019

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Analisis Independen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 27 Desember 2012

Yang menyatakan,

Misliyah

NIM 080910201019

SKRIPSI

**ANALISIS INDEPENDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

***INDEPENDENT ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION
INDEX IN RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
DISTRICT PROBOLINGGO***

Oleh

Misliyah

NIM 080910201019

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Anwar, M.Si

Pembimbing II : Rachmat Hidayat, S.Sos, M.PA

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Independen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/tanggal : Selasa, 06 November 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

(Drs. Boedijono, M.Si)
NIP 196103311989021001

(Drs. Anwar, M.Si)
NIP 196306061988021001

Anggota Tim Penguji,

1. Dina Suryawati, S. Sos, M.AP (.....)
NIP 198009172005012001
2. Selfi Budi H, S.Sos, M.Si (.....)
NIP 197003221995122001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 1952072719810310

RINGKASAN

Analisis Independen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo; Misliyah; 080910201019; 2012; 93 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran data secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks kepuasan masyarakat diperoleh melalui pengukuran terhadap 14 unsur IKM yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan. Keempat belas unsur ini adalah unsur yang relevan, valid, dan reliabel yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Setiap pelayanan publik wajib melakukan pengukuran IKM secara berkala dan hal ini juga berlaku bagi Rumah Sakit. Selanjutnya lokasi penelitian yang penulis pilih adalah Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

RSUD Waluyo Jati Kraksaan adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Probolinggo, merupakan rumah sakit kelas C yang berdiri di lahan seluas 35.000 m². Rumah sakit yang berkapasitas 192 tempat tidur ini didukung oleh sekitar 376 tenaga, baik pegawai negeri maupun honorer. Tenaga yang dimaksud diantaranya adalah 28 dokter, 188 paramedis, 146 non medis dan 14 pejabat struktural. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian mengenai pengukuran indeks kepuasan masyarakat dikarenakan unit pelayanan di rumah sakit ini adalah unit pelayanan yang banyak dimanfaatkan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan.

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan sebanyak 98 orang/responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September 2012 di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan kuesioner.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi: teknik wawancara, teknik kuesioner dan teknik dokumentasi. Adapun data-data yang diperoleh penulis adalah berupa data yang berkaitan dengan pendeskripsian wilayah, jumlah pasien, dan pelayanan yang disediakan oleh pihak RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang dinyatakan dengan angka-angka melalui alat ukur yang telah ditentukan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk karakteristik responden, sebagian besar umur responden termasuk ke dalam kategori dewasa dini yaitu usia 18-40 tahun, jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin laki-laki, tingkat pendidikan mayoritas tergolong pendidikan sedang (tamat SMP dan tidak tamat SMA) dan pekerjaan sebagian besar berprofesi sebagai petani. Unsur IKM yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur keamanan pelayanan dan unsur terendah adalah unsur kejelasan petugas pelayanan kenyamanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 65,75 yang termasuk kategori baik.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Analisis Independen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. 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 I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Rachmat Hidayat, S.Sos, M.PA selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Hadi Makmur, S. Sos, M.AP selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

9. Pihak Instansi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo khususnya Direktur yaitu Dr. Shodiq Tjahjono yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
10. Sahabat spesial Mamaxs yang selalu mendampingi saat suka maupun duka, memberikan motivasi dalam setiap langkah serta memberikan kebahagiaan setiap harinya.
11. Sahabat sejutaku Wiji yang telah setia mendampingi, selalu memahamiku, dan mengajari arti kehidupan yang sebenarnya.
12. Keluarga kecilku Ina dan Anis **yang senantiasa mewarnai hari-hariku, membuatku bahagia, dan ceria.**
13. **Sahabat kampusku Zakia, Amel dan Rindi yang selalu memotivasi dan memberi semangat, terima kasih atas candatawa dan kebahagiaan yang kalian berikan.**
14. **Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN) angkatan 2008 yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.**

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 27 Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep.....	12
2.2 Pelayanan Umum	12
2.2.1 Definisi Pelayanan	14
2.2.2 Pelayanan Umum	14
2.2.3 Pelayanan Kesehatan.....	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.1 Definisi Pelanggan	18

2.3.2	Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3	Faktor-faktor Penentu Kepuasan Pasien	21
2.3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.4	Rumah Sakit	23
2.4.1	Definisi Rumah Sakit	23
2.4.2	Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	24
2.5	Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).....	25
2.5.1	Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
2.5.2	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	26
 BAB 3.METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4	Variabel dan Definisi Operasional	34
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo	46
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	60
4.1.3	Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan.....	61
4.1.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	74
4.2	Pembahasan	75
4.2.1	Karakteristik Pengguna Pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	75
4.2.2	Penilaian Pengguna Pelayanan Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	76

4.2.3 Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.....	89
---	----

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel daftar prioritas pelayanan publik	3
3.1 Tabel jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap bulan juli 2012	29
3.2 Tabel kunjungan pasien rawat jalan bulan juli 2012	31
3.3 Tabel kunjungan pasien rawat inap bulan juli 2012	33
3.4 Tabel definisi operasional	36
3.5 Tabel nilai persepsi, interval IKM dan interval konversi IKM	45
4.1 Tabel distribusi frekuensi umur pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	60
4.2 Tabel distribusi frekuensi jenis kelamin pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	60
4.3 Tabel distribusi frekuensi tingkat pendidikan pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	60
4.4 Tabel distribusi frekuensi pekerjaan utama pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	61
4.5 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati tahun 2012	61
4.6 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemudahan persyaratan pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	62
4.7 Tabel distribusi frekuensi penilaian unsur kejelasan petugas oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	63
4.8 Tabel distribusi frekuensi penilaian kedisiplinan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	65
4.9 Tabel distribusi frekuensi penilaian tanggung jawab petugas oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	66

4.10 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemampuan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	66
4.11 Tabel distribusi frekuensi penilaian kecepatan pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	67
4.12 Tabel distribusi frekuensi penilaian keadilan mendapatkan pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	68
4.13 Tabel distribusi frekuensi penilaian kesopanan dan keramahan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	69
4.14 Tabel distribusi frekuensi penilaian kewajaram biaya pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	70
4.15 Tabel distribusi frekuensi penilaian kepastian biaya pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	70
4.16 Tabel distribusi frekuensi penilaian kepastian jadwal pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	71
4.17 Tabel distribusi frekuensi penilaian kenyamanan lingkungan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	71
4.18 Tabel distribusi frekuensi penilaian keamanan pelayanan oleh pengguna pelayanan di RSUD Waluyo Jati Tahun 2012	73
4.19 Tabel nilai rata-rata tertimbang unsur indeks kepuasan masyarakat RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2012	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar konsep kepuasan pelanggan	20
4.1 Gambar 4.1 bagan organisasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo	52

DAFTAR LAMPIRAN

1. **Daftar kunjungan pasien RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2010**
2. **Bagan prosedur pelayanan alur pasien RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo**
3. **Standar waktu pelayanan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo**
4. **Tabel perkembangan ketenagaan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo**
5. Laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat RSUD Waluyo Jati Kraksaan 2010
6. Daftar Kuesioner
7. Surat tugas bimbingan skripsi
8. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
9. Surat ijin penelitian dari Kantor Bakesbangpol Probolinggo
10. Surat ijin penelitian dari RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo