



**KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BAGI PENGGUNA KARTU
JAMKESMAS DI PUSKESMAS PAKUSARI KABUPATEN JEMBER**

*(The Nurse Service Quality For The User Of Public Health Guarantee Card At
Pakusari Clinic, District Of Jember)*

SKRIPSI

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

Oleh

**Vinka Lutviyanti
NIM 070910291028**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BAGI PENGGUNA KARTU
JAMKESMAS DI PUSKESMAS PAKUSARI KABUPATEN JEMBER**

*(The Nurse Service Quality For The User Of Public Health Guarantee Card At
Pakusari Clinic, District Of Jember)*

SKRIPSI

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

Oleh

**Vinka Lutviyanti
NIM 070910291028**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibuku Hatipa dan Ayahanda Anwari tercinta, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, dan atas segala pengorbanan untukku.
2. Adik-adikku tersayang Meylana, Bima, Krisna yang selalu membuat rumah tak pernah sepi.
3. Teman-temanku Administrasi Negara Angkatan 2007
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Urusan kita dalam kehidupan ini bukanlah untuk mendahului orang lain, tetapi untuk mendahului diri kita sendiri, untuk memecahkan rekor kita sendiri, dan untuk melampaui hari kemarin dengan hari ini.*

*Stuart B. JonshOn

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vinka Lutviyanti

NIM : 070910291028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pengguna Kartu Jamkesmas Di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember*” (*The Nurse Service Quality For The User Of Public Health Guarantee Card At Pakusari Clinic, District Of Jember*) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Februari 2013

Yang menyatakan,

Vinka Lutviyanti
NIM. 070910291028

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BAGI PENGGUNA KARTU JAMKESMAS DI PUSKESMAS PAKUSARI KABUPATEN JEMBER

Oleh

Vinka Lutviyanti
NIM 070910291028

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Supranoto, M.Si

Dosen Pembimbing II : Dina Suryawati, S.Sos, M.AP

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pengguna Kartu Jamkesmas Di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 19 Maret 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031001

Drs. Supranoto, M.Si.
NIP. 196102131988021001

Anggota Tim Penguji

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ()
NIP. 197410072000121001
2. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP ()
NIP. 198009172005012001

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
NIP 19520727 1981031 003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pengguna Kartu Jamkesmas Di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember; Vinka Lutviyanti, 070910291028; 2013: 111 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Program Jamkesmas merupakan Program bantuan sosial bidang kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang iurannya dibayar oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin dan agar kebutuhan dasar kesehatannya yang layak dapat terpenuhi. Penyelenggaraan program Jamkesmas dibedakan dalam dua kelompok berdasarkan tingkat pelayanannya yaitu Jamkesmas untuk pelayanan dasar di puskesmas termasuk jaringannya dan untuk pelayanan kesehatan lanjutan di rumah sakit dan balai kesehatan. Puskesmas Pakusari merupakan salah satu Puskesmas Kecamatan di antara 48 Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Jember. Letak Puskesmas ini adalah di bagian timur Kabupaten Jember berada di Jl.Sudirman No.87 Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas Pakusari mempunyai fasilitas 1 Puskesmas Induk, 4 Puskesmas pembantu dan 2 pondok bersalin desa.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna kartu Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember. Kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang sesuai harapan dan sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh pemerintah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi ditetapkan sebanyak 359 pasien. Sampel diambil dengan rumus $25\% \times 359$ pasien sehingga menjadi 90 pasien. Penentuan respondennya menggunakan teknik sampling

insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model pengukuran milik Parasuraman yaitu *ServQual*. Perhitungan ini digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna kartu Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 Indikator yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*). Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,7 dengan skor rata-rata untuk persepsi 2,7 dan skor harapan 4,4. Hasil analisisnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna kartu Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember dari hasil perhitungan *ServQual* masuk dalam kategori tidak baik, karena hasil yang diperoleh dari kelima dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka negatif.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pengguna Kartu Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga 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, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Ibu Dra, Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Bapak Drs. Supranoto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.
7. Bapak Dr. Sutomo, M.Si selaku ketua penguji, serta Bapak M.Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.

8. Ibu dr. Yeni Rachmawati K, Ibu Abmaria Wulan Sari selaku Perawat , Bapak Didik Setiawan, Bapak Timbul Wisnubroto, Masyarakat Kecamatan Pakusari dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian.
9. Keluarga besar di Jember dan semuanya terima kasih atas doa dan dukungannya, khususnya kakak-kakakku Lukman Hakim, kak Jumarto.
10. Terima kasih kepada Miftahul Huda (Mihu) yang selalu memberikan semangat serta terima kasih juga kepada teman-temanku atas dukungannya dan sukses untuk kalian semua khususnya Rina(Mbut), Wulan(lele), Ayu langsing (Ndut), Ayu She(Syahrini), Vegi (Lele Dumbo), Fitri (Mami), Sandi (Papi), Mahrus (Om), Munir, Kamal serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas dukungannya.

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

Jember, 27 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konsep Administrasi, Administrasi publik dan Paradigm Administrasi Publik	17
2.1.1 Administrasi	17
2.1.2 Administrasi Publik	19
2.1.3 Paradigma Administrasi Publik	19
2.2 Konsep Kebijakan Publik	21
2.3 Konsep Jasa	23

2.4	Konsep Kemiskinan	24
2.5	Konsep Kesehatan.....	27
2.6	Konsep Jaminan Sosial dan Jaminan Kesehatan	27
2.6.1	Jaminan Sosial	27
2.6.2	Jaminan Kesehatan	28
2.6.2.1	Dasar Hukum Program Jamkesmas	28
2.6.2.2	Tata Laksana Pelayanan.....	29
2.6.2.3	Prosedur Pelayanan Jamkesmas.....	30
2.6.2.4	Manfaat Jamkesmas	33
2.6.2.5	Indikator Keberhasilan Jamkesmas.....	34
2.6.2.6	Pemantauan dan Evaluasi.....	35
2.6.2.7	Pembinaan dan Pengawasan	37
2.6.2.8	Fasilitas kesehatan	37
2.7	Konsep Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik	37
2.7.1	Pelayanan Publik.....	37
2.7.2	Kualitas Pelayanan Publik	40
2.8	Konsep Kepuasan Pelanggan	48
2.9	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	49
2.9.1	Pengertian	49
2.9.2	Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	50
2.9.3	Manfaat penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ..	51
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Tipe Penelitian	53
3.2	Objek penelitian	54
3.3	Penentuan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	54
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	55
3.4.1	Penentuan Populasi	55
3.4.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	56
3.5	Definisi Operasional Variabel	57

3.6	Sumber Data	60
3.7	Teknik Pengumpulan Data	61
3.8	Metode Analisis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian	65
4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas Pakusari	65
4.1.2	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Pakusari	68
4.1.3	Visi dan Misi Puskesmas Pakusari	70
4.1.4	Standar Pelayanan Puskesmas Pakusari	70
4.1.5	Struktur Organisasi Puskesmas Pakusari	72
4.1.6	Keadaan Pegawai Puskesmas Pakusari	74
4.2	Gambaran Umum Program Jamkesmas	75
4.2.1	Gambaran Umum Program Jamkesmas	75
4.2.2	Tata Laksana Kepesertaan Program Jamkesmas	76
4.2.3	Pengorganisasian Kegiatan Jamkesmas	79
4.3	Analisis Data	90
4.3.1	Harapan Pasien Jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	90
4.3.2	Persepsi Pasien Jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	98
4.3.3	Analisis <i>ServQual</i>	105
4.3.4	Interpretasi Hasil Analisis Data	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Banyaknya fasilitas kesehatan menurut Kecamatan 2009 di Kabupaten Jember	Hal 5
Tabel 1.2	Jumlah kunjungan pasien Jamkesmas Tahun 2011	Hal 7
Tabel 1.3	Jumlah Penduduk (Jiwa) Kecamatan Pakusari Tahun 2010	Hal 7
Tabel 1.4	Jumlah Rumah Tangga Dan Penduduk Miskin Menurut desa, Hasil PPLS'08	Hal 8
Tabel 1.5	Jumlah pemegang Kartu Jamkesmas Kecamatan Pakusari	Hal 8
Tabel 3.1	Jumlah pasien Jamkesmas yang berobat ke Puskesmas Pakusari selama bulan September sampai November 2012	Hal 56
Tabel 4.1	Nama-nama kepala Puskesmas Pakusari dari tahun 1980 hingga sekarang	Hal 66
Tabel 4.2	Skor bukti langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan responden 90 pasien	Hal 91
Tabel 4.3	Skor keandalan (<i>Reliability</i>) menurut Harapan responden 90 pasien	Hal 92
Tabel 4.4	Skor daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut Harapan responden 90 pasien	Hal 93
Tabel 4.5	Skor jaminan (<i>Assurance</i>) menurut harapan responden 90 pasien.....	Hal 94
Tabel 4.6	Skor empati (<i>Empaty</i>) menurut harapan responden 90 pasien	Hal 95
Tabel 4.7	Rekapitulasi harapan pasien Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	Hal 96
Tabel 4.8	Skor bukti langsung (<i>Tangibles</i>) menurut persepsi responden 90 pasien	Hal 98
Tabel 4.9	Skor keandalan (<i>Reliability</i>) menurut persepsi responden 90 pasien	Hal 99
Tabel 4.10	Skor daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut Persepsi responden 90 pasien	Hal 100
Tabel 4.11	Skor jaminan (<i>Assurance</i>) menurut persepsi responden 90 pasien	Hal 101
Tabel 4.12	Skor empati (<i>Empaty</i>) menurut persepsi responden 90 pasien	Hal 102
Tabel 4.13	Rekapitulasi persepsi pasien Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	Hal 103
Tabel 4.14	Analisis <i>ServQual</i>	Hal 105

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1	Alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pakusari	hal 9
Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan.....	hal 43
Gambar 2.2	Model Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan	hal 47
Gambar 4.1	Grafik rekapitulasi harapan pasien Jamkesmas	hal 97
Gambar 4.2	Grafik rekapitulasi persepsi pasien Jamkesmas	hal 104

DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM

SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
JAMKESMAS	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
POLINDES	: Pos Pelayanan Kesehatan Desa
PUSTU	: Puskesmas Pembantu
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
PSDK	: Pembiayaan Sumber Daya Kesehatan
UNDP	: United Nations Development Program
FASKES	: Fasilitas Kesehatan
JUKNIS	: Petunjuk Teknis
TP	: Tim Pengelola
APBN	: Anggaran Pengeluaran dan Belanja Negara
MAK	: Mata Anggaran Kegiatan
PKH	: Program Keluarga Harapan
PPLS	: Pendataan Program Perlindungan Sosial
PEMDA	: Pemerintah Daerah
SKP	: Surat Keabsahan Peserta
SJP	: Surat Jaminan Pelayanan
PKS	: Perjanjian Kerja Sama
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
ServQual	: Service Quality

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Skor Harapan Pasien (data mentah)
- Lampiran 3 : Daftar Skor Persepsi Pasien (data mentah)
- Lampiran 4 : Daftar pasien rawat jalan bagi pengguna Kartu Jamkesmas yang berobat bulan September sampai November 2012 di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember
- Lampiran 5 : Jumlah masyarakat miskin dan tidak mampu per Propinsi/Kabupaten/Kota untuk Jaminan Kesehatan masyarakat Jawa Timur Tahun 2011
- Lampiran 6 : Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik
- Lampiran 7 : Data Puskesmas dan Jaringannya Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2012
- Lampiran 8 : Struktur Organisasi Puskesmas Pakusari Tahun 2012
- Lampiran 9 : Daftar nama pegawai Non APBN/APBD Puskesmas Pakusari Pemerintah Kabupaten Jember
- Lampiran 10 : Daftar Nominatif Pegawai Negeri Sipil Satuan Kerja Puskesmas Pakusari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2012
- Lampiran 11 : Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember
- Lampiran 12 : Surat Keputusan Bupati Jember Tentang Jumlah Masyarakat Miskin Kuota Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Kabupaten Jember Tahun 2011
- Lampiran 13 : Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tentang Tim Pengelola Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat, Jaminan Persalinan dan Bantuan Operasional Kesehatan (BOK)

- Lampiran 14 : Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat
- Lampiran 15 : Surat ijin melaksanakan penelitian awal dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 16 : Surat ijin penelitian awal dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Linmas
- Lampiran 17 : Surat ijin penelitian awal dari Dinas Kesehatan kepala bidang PSDK
Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
- Lampiran 18 : Surat ijin penelitian awal dari Dinas Kesehatan kepada Kepala
Puskesmas Pakusari
- Lampiran 19 : Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 20 : Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik Dan Linmas
- Lampiran 21 : Surat ijin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember kepada
Bidang PSDK Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
- Lampiran 22 : Surat ijin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember kepada
Kepala Puskesmas Pakusari