



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

BAB 3. METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe penelitian.....	29
3.2 Lokasi penelitian dan waktu penelitian	30
3.2.1 Lokasi Penelitian	30
3.2.2 Tempat Penelitian	30
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Penentuan Populasi	30
3.3.2 Penentuan Sampel	31
3.4 Definisi Operasional.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
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
4.2 Deskripsi Responden	47
4.3 Analisis Data	48

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
BAB 5. PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Fasilitas yang terdapat di Puskesmas Sumpersari	6
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Peserta Jamkesmas di Puskesmas Sumpersari, Patrang, Kaliwates Tahun 2011	6
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Peserta Jamkesmas di Puskesmas Sumpersari 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 Sumpersari 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 Sumpersari	48
Tabel 4.2 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpersari	50
Tabel 4.3 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpersari	51
Tabel 4.4 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpersari	53
Tabel 4.5 Deskripsi Harapan Responden terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpersari	54

Tabel 4.6	Harapan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	56
Tabel 4.7	Deskripsi Persepsi Responden terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	56
Tabel 4.8	Deskripsi Persepsi Responden terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	58
Tabel 4.9	Deskripsi Persepsi Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	60
Tabel 4.10	Deskripsi Persepsi Responden terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	61
Tabel 4.11	Deskripsi Persepsi Responden terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) pada Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	63
Tabel 4.12	Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumpalsari	64
Tabel 4.13	Rekapitulasi Perhitungan Service Quality dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelanggan	21
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sumbersari	45
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 125/MENKES/SK/II/2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas tahun 2008.
- B. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/MENKES/PER/V/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat tahun 2011.
- C. Lembar Kuisisioner
- D. Surat Permohonan Ijin Pelaksanaan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .
- E. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Kabupaten Jember.
- F. Surat ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.
- G. Surat Keterangan selesai penelitian dari Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember