



**KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
PADA UNIT RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PAKUSARI
KABUPATEN JEMBER**

*THE SATISFACTION OF JAMKESMAS PATIENT TOWARD HEALTH
SERVICE IN OUTPATIENT UNITS AT DISTRICT HEALTH CENTERS
PAKUSARI JEMBER REGENCY*

SKRIPSI

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

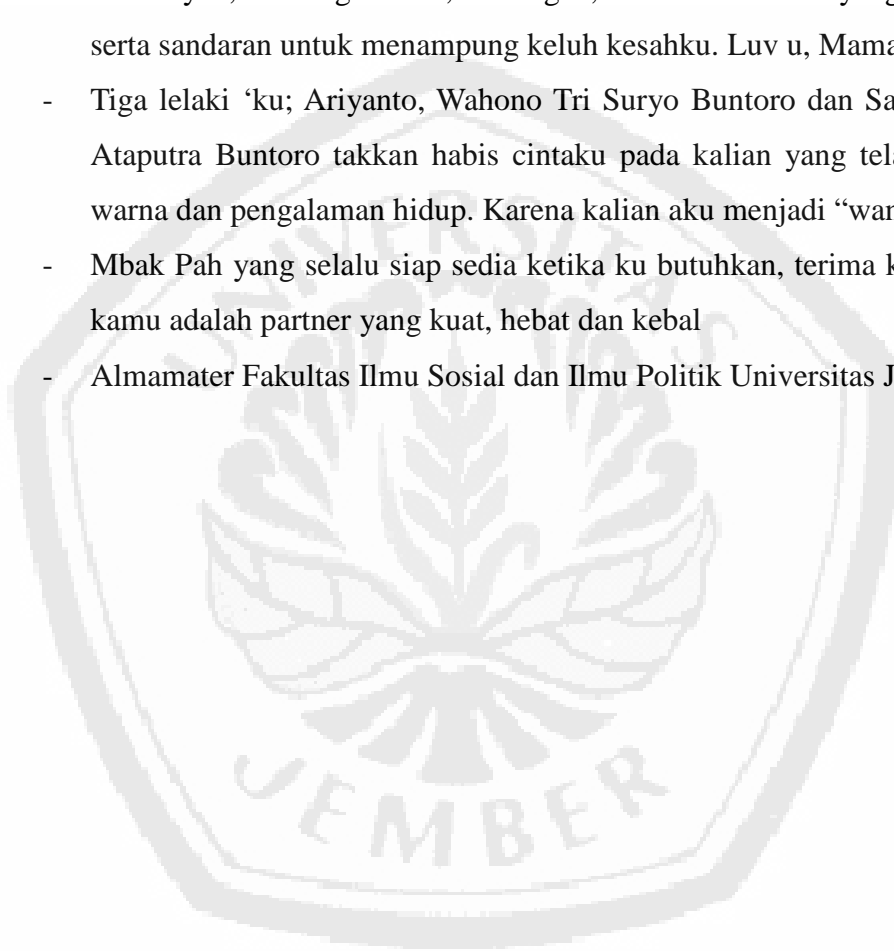
Oleh
Yunik Fitmar Yanty
NIM 050910201045

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

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan ide, tenaga dan pikiran dari tulisan ini untuk;

- Allah SWT yang Maha melihat segala usaha umatNya
- Sumariyah, atas segala doa, dukungan, materi dan moril yang tiada henti serta sandaran untuk menampung keluh kesahku. Luv u, Mama...
- Tiga lelaki 'ku; Ariyanto, Wahono Tri Suryo Buntoro dan Sabian Akmal Ataputra Buntoro takkan habis cintaku pada kalian yang telah memberi warna dan pengalaman hidup. Karena kalian aku menjadi "wanita"
- Mbak Pah yang selalu siap sedia ketika ku butuhkan, terima kasih karena kamu adalah partner yang kuat, hebat dan kebal
- Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



MOTTO

”Bahwa sebenarnya manusia itu akan dibangkitkan menurut niatnya masing-masing”
(HR. Aththabaarani)



Al-Imam Abdurrauf Al-Manaawi. 2003. *Perbendaharaan 590 Hadist Nabawi*.
Surabaya: CV. Karya Utama

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunik Fitmar Yanty

NIM : 050910201045

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan instansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung 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 Februari 2012

Yang menyatakan,

Yunik Fitmar Yanty

NIM 050910201045

SKRIPSI

**KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
PADA UNIT RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PAKUSARI
KABUPATEN JEMBER**

***THE SATISFACTION OF JAMKESMAS PATIENT TOWARD HEALTH
SERVICE IN OUTPATIENT UNITS AT DISTRICT HEALTH CENTERS
PAKUSARI JEMBER REGENCY***

Oleh
Yunik Fitmar Yanty
NIM 050910201045

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada:

hari, tanggal : Senin, 27 Februari 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Ketua, Tim Penguji Sekretaris,

Dr. Anastasia M, M.Si
NIP 1958051019870222001

Drs. Boedijono, M.Si
NIP 196103311989021001

Anggota Penguji

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP (.....)
NIP 197410072000121001
2. Drs. Anwar, M.Si (.....)
NIP 196306061988021001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember: Yunik Fitmar Yanty, 050910201045; 2012; 105 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Negeri Jember.

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) adalah program bantuan pemerintah dalam bidang kesehatan untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat miskin atau kurang mampu. Dalam kegiatan pelayanannya pasien Jamkesmas tidak dipungut biaya. Yang perlu diperhatikan apakah mereka (pasien Jamkesmas) sudah mendapatkan pelayanan yang baik atau sebaliknya. Karena dalam pelaksanaan pelayanannya, diperoleh informasi dari media cetak atau elektronik bahwa tidak jarang ada ada pasien pengguna Jamkesmas mengeluh karena merasa dianak-tirikan pelayanannya oleh rumah sakit atau puskesmas.

Permasalahan pada Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember adalah selain jumlah kunjungan pasien Jamkesmas yang sedikit mengingat jumlah penerima relatif banyak, terdapat pula keluhan langsung dari pasien Jamkesmas tentang sarana prasarana dan pemungutan biaya. Tujuan penelitian mengetahui tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember.

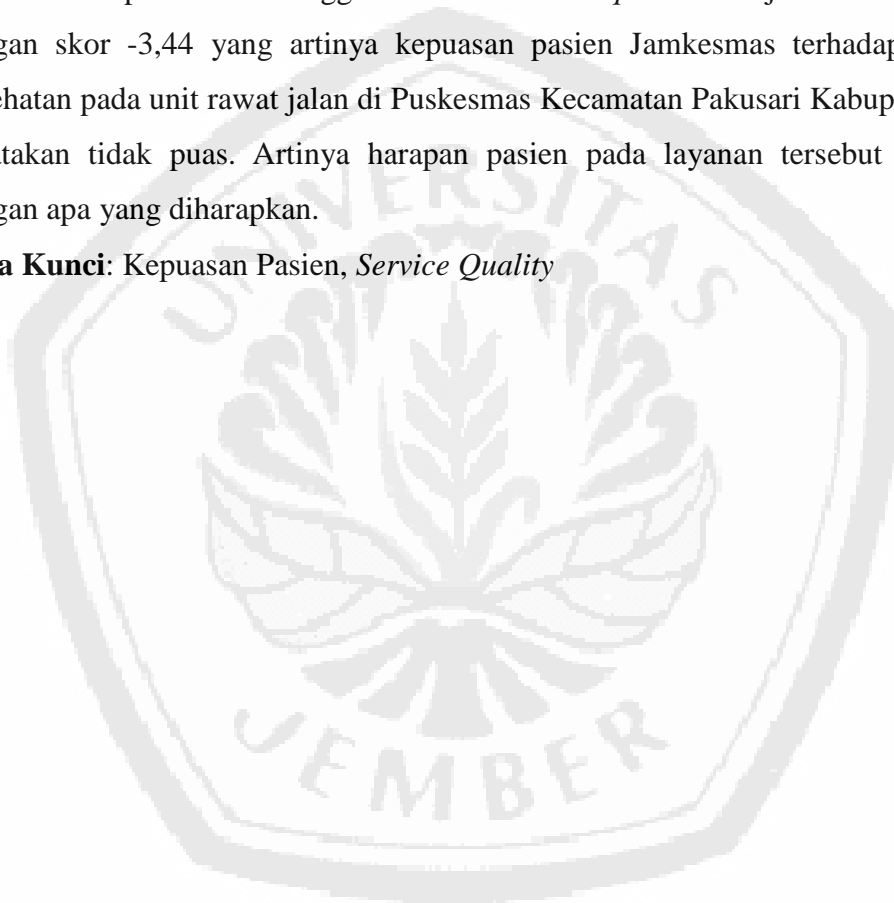
Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi di Puskesmas Pakusari Jalan PB. Sudirman No. 87 Pakusari-Jember pada bulan Mei 2011. Populasi adalah pasien Jamkesmas dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 30 orang. Data primer berupa wawancara, kuisisioner dan informasi lisan dari pihak Puskesmas. Sedangkan data sekunder berupa dokumentasi data, UU, Surat Keputusan, dan buku sebagai literatur. Sumber data berasal dari pasien Jamkesmas,

Bu Esti (Administrasi Data), serta bidan dan perawat.

Metode penelitian menggunakan rumus Skala Likert yang kemudian dioperasionalkan pada rumus *Servqual*. Rumus nilai *servqual* terdiri dari 5 dimensi, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*).

Hasil penelitian menggunakan rumus *servqual* menunjukkan angka negatif dengan skor -3,44 yang artinya kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember dikatakan tidak puas. Artinya harapan pasien pada layanan tersebut masih jauh dengan apa yang diharapkan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, *Service Quality*



PRAKATA

Puji syukur kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat 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 terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Prof Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Himawan Bayu P. MA. Ph.D selaku Pembantu dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si dan M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan sarannya;
6. Bapak Rahmat Hidayat, S.Sos, M.PA selaku Dosen Wali;
7. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si dan Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku dosen penguji;
8. Bapak Mulyono operator nilai Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
9. Ibu dr. Ratnawati Kepala Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin penelitian;
10. Bu Esti, Pak Didik, Pak Slamet, dr. Kikik, Dian dan semua pihak yang ada di Puskesmas Pakusari terimakasih untuk bantuan dan kerjasama;

11. Seluruh Dosen dan segenap civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
12. H. Wiyono Sastro Marjono dan Hj. Karniningsih terimakasih atas bantuan, pengertian dan selipan doanya;
13. Mas Aga, Mbak Upick & Bintang terima kasih sudah mau di repotkan;
14. Bu RT, Catty, Wiwik, Septika, April, Slanky, Arie Dagienk terimakasih untuk hari-hari terakhir di kampus perjuangan ini, menyenangkan bisa berteman dengan kalian meskipun hanya sebentar;
15. 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, 27 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pembagian Barang dan Jasa.....	15
2.2 Konsep Jasa.....	17
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Konsep Pelayanan Program Jamkesmas	27
2.6 Konsep Model <i>ServQual</i>	30

2.7 Hipotesis.....	36
2.8 Penelitian Terdahulu.....	37
2.9 Desain Penelitian.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Penentuan Populasi	41
3.3.2 Penentuan Sampel	42
3.4 Data dan Sumber Data	42
3.5.1 Data	43
3.5.1 Sumber Data	43
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Definisi Operasional.....	44
3.7 Metode Analisis Data	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pakusari.....	49
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Pakusari.....	51
4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Pakusari	53
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Pakusari	54
4.1.5 Keadaan Pegawai Puskesmas Pakusari.....	58
4.1.6 Gambaran Umum Program Jamkesmas.....	62
4.1.7 Mekanisme Pelayanan Program Jamkesmas di Puskesmas.....	80
4.2 Analisis Data	84
4.2.1 Karakteristik Responden	84
4.2.2 Harapan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan...	85
4.2.3 Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan...	92
4.2.4 Analisis <i>Servqual</i>	99

4.2.5 Interpretasi Hasil Analisis Data..... 101

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan 104

5.2 Saran..... 105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar prioritas pelayanan publik.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Jamkesmas Kabupaten Jember Tahun 2010.....	7
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Pakusari Tahun 2010-2011.....	10
Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa	16
Tabel 4.1 Daftar PNS Puskesmas Pakusari Tahun 2011	59
Tabel 4.2 Daftar Pegawai Non APBN/APBD Puskesmas Pakusari Tahun 2011	60
Tabel 4.3 Skor Bukti Langsung (<i>Tangibels</i>) Menurut Harapan Responden.....	85
Tabel 4.4 Skor Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Responden	86
Tabel 4.5 Skor Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Harapan Responden.....	87
Tabel 4.6 Skor Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Harapan Responden .	88
Tabel 4.7 Skor Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Menurut Harapan Responden	89
Tabel 4.8 Rekapitulasi Harapan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan	90
Tabel 4.9 Skor Bukti Langsung (<i>Tangibels</i>) Menurut Persepsi Responden.....	92
Tabel 4.10 Skor Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Persepsi Responden.....	93
Tabel 4.11 Skor Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Persepsi Responden.....	94
Tabel 4.12 Skor Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Persepsi Responden	95
Tabel 4.13 Skor Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Menurut Persepsi Responden	96

Tabel 4.14 Rekapitulasi Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan 97

Tabel 4.15 Rekapitulasi Perhitungan *Servqual* Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Pakusari 99



DAFTAR GAMBAR

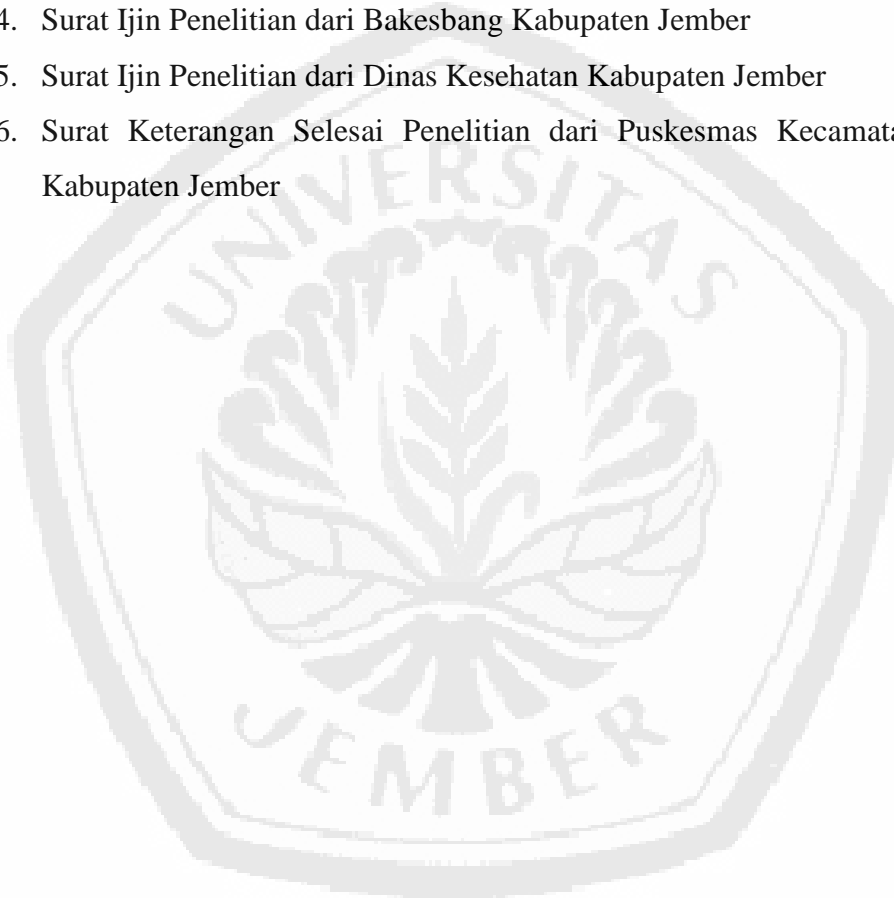
	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.2 Alur Pelayanan Kesehatan Jamkesmas	28
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa	31
Gambar 2.4 Model Gap Yang Disempurnakan	35
Gambar 2.5 Skema Desain Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Pakusari 2011.....	55
Gambar 4.2 Alur Registrasi dan Distribusi Kartu Peserta Jamkesmas	65
Gambar 4.3 Alur Klaim Dana Jamkesmas	79
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Kesehatan Jamkesmas di Puskesmas.....	81
Gambar 4.5 Grafik Rekapitulasi Harapan Pasien Jamkesmas	91
Gambar 4.6 Grafik Rekapitulasi Persepsi Pasien Jamkesmas	98
Gambar 4.7 Rekapitulasi perhitungan <i>ServQual</i>	100

DAFTAR SINGKATAN

APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ARTM	Anggota Rumah Tangga Miskin
BPS	Badan Pusat Statistik
Dirjen	Direktorat Jendral
IGD	Instalasi Gawat Darurat
Jamkesmas	Jaminan Kesehatan Masyarakat
KIA	Kesehatan Ibu Anak
KPKN	Kantor Perbendaharaan Kas Negara
MENKES	Menteri Kesehatan
MP-ASI	Makanan Pendamping-Air Susu Ibu
POA	Plan Of Action
PPJK	Pusat Pembiayaan Jaminan Kesehatan
PPK	Pemberi Pelayanan Kesehatan
Pustu	Puskesmas Pembantu
RITL	Rawat Inap Tingkat Lanjut
RJTL	Rawat Jalan Tingkat Lanjut
RS	Rumah Sakit
RTM	Rumah Tangga Miskin
SE	Surat Edaran
Servqual	Service Quality
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional
SK	Surat Keputusan
SKP	Surat Keabsahan Peserta
SPM	Surat Perintah Membayar
SPPD	Surat Perintah Pencairan Dana

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Petunjuk Teknis Program Jamkesmas Kabupaten Jember Tahun 2010
3. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
4. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbang Kabupaten Jember
5. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, S. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pegawai, Tim Pusdiklat. 2008. *Modul Pelayanan Prima: Bahan Diklat Prajabatan Golongan II*. Jakarta: Pusdiklat Pegawai
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah ratih Sulistyastutik. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Universitas Jember. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan UNEJ

Skripsi

Rulanda, Getha. 2005. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan*. Jember: Program Sarjana Universitas Jember.

Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia,

Nomor : SE/10/M.PAN/07/2005 tanggal 7 Juli 2005 tentang Sektor Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia,

Nomor : 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia,

Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia,

Nomor: 903/MENKES/PER/V/2011 tanggal 4 Mei 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jamkesmas