



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN
PRA BAYAR RUMAH SAKIT PARU JEMBER
TAHUN 2010**

SKRIPSI

Oleh :
Vista Aquarisa
NIM 062110101009

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN
PRA BAYAR RUMAH SAKIT PARU JEMBER
TAHUN 2010**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu pada Fakultas Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM)

Oleh :
Vista Aquarisa
NIM 062110101009

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

RINGKASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010; Vista Aquarisa; 062110101009; 2010; 94 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat terdiri atas unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu membuat gambaran atau deskripsi tentang pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Tahun 2010. Sampel atau responden dalam penelitian adalah pengguna pelayanan pra bayar baik dari jamkesmas, askes sosial, dan pasien umum atau yang pernah menerima pelayanan pra bayar yang berada di lokasi unit pelayanan pada saat penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* (sampling kebetulan). Alat yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitasnya dan data hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabulasi.

Hasil penelitian menunjukkan pengguna pelayanan Pra Bayar pada Rumah Sakit Paru Jember tahun 2010 memiliki karakteristik 65,3% pada usia dewasa dini (usia 18-<40 tahun), 51,3% berjenis kelamin laki-laki, 47,33% tergolong pendidikan tinggi (tamat SMA dan Perguruan Tinggi), 29,3% pekerjaan utamanya adalah sebagai wiraswasta atau usahawan. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertimbang terendah adalah unsur kejelasan informasi (0,18) dan kewajaran biaya (0,19). Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kemampuan petugas pelayanan (0,64). Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah 99,75, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pra Bayar dalam kategori A.

Berdasarkan hasil tersebut maka perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara periodik dan dilakukan evaluasi pada unsur yang memiliki nilai rendah jika dibandingkan dengan unsur yang lain sehingga kepuasan masyarakat secara optimal dapat tercapai.

Kata kunci: Indeks Kepuasan, Pengguna Pelayanan, Unit Pelayanan Pra Bayar

*The Public Satisfaction Index Concern With Prepayment Service
At Jember Pulmonary Hospital In 2010*

Vista Aquarisa

*Departemen of Administration and Health Policy, Public Health Faculty,
Jember University*

ABSTRACT

The public satisfaction index is measurement of public satisfaction as service receiver that is provided by caretaker of public satisfaction based on standard service that is decided. The Caretaker of public satisfaction is compulsory to do evaluation concern with the working of caretaker of public satisfaction periodically. Compiling variable the index of public satisfaction consist of procedure element of service, regulation of service, clarity of service officer, discipline of service officer, responsibility of service officer, capability of service officer, rapidity of service, justice in obtaining service, feasibility of service cost, politeness and hospitality of officer, certainty of service cost, comfortable environment, safety of service.

The objective research is to know index public satisfaction concern with prepayment service at Jember pulmonary hospital in 2010. This research is descriptive research namely making description about service at Jember pulmonary hospital in 2010. Sample and respondent the research use prepayment service from public health assurance , social-health assurance, and common patients have already received prepayment service that they exist in location of unit service when research going on. The technique in taking sample use accidental sampling. The questioner is instrument used which has been tested the validity and result data of research is presented in tabulation form.

Result of research show user of prepayment service at Jember pulmonary hospital in 2010 have characteristics 65,3% on early adult (18<40 years old), 51.3% male, 47,33% rank of high education (graduation of senior high school and university), 29,3% primary job are entrepreneurs or businessmen. The service element has average the lowest value is element of clarity of information (0,18) and cost feasibility (0,19). Whereas, service element has average the highest value is element of capability of service officer (0,64). The value result of index public satisfaction after converted is 99,75 that show service quality prepayment in category A.

Based on the result above so it needs to be done measuring index public satisfaction periodically and to be done evaluation concern with elements that have the lowest value if they are compared with another until public satisfaction optimally can be reached.

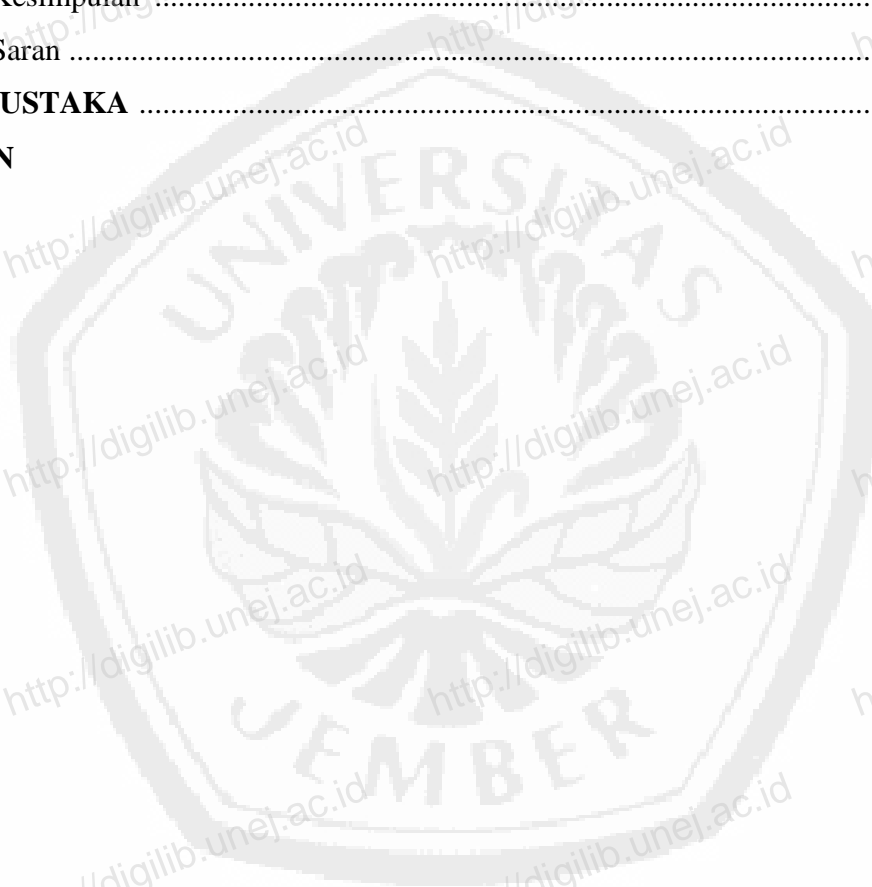
Key word: *Satisfaction index, service user, prepayment unit service*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rumah Sakit	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	8
2.1.2 Jenis dan klasifikasi Rumah Sakit	8
2.1.3 Kewajiban Rumah Sakit	10
2.1.4 Hak Rumah Sakit	12

2.1.5	Kewajiban dan Hak Pasien	13
2.2	Sistem Pra Bayar	15
2.3	Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1	Definisi Pelanggan	15
2.3.2	Hak dan Kewajiban Penerima Layanan Publik	19
2.3.3	Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.4	Indeks Kepuasan Masyarakat	24
2.4.1	Unsur Indeks Kepuasan	25
2.5	Kerangka Konseptual	35
BAB 3. METODE KEGIATAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel dan Besar Sampel Penelitian	38
3.3.3	Cara Pengambilan Sampel	38
3.4	Variabel, Definisi Operasional, Skala Data dan Cara Pengukuran	39
3.5	Alur Penelitian	47
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	48
3.7	Teknik Pengolahan Data	49
3.8	Teknik Penyajian dan Analisis Data	51
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil Kegiatan	52
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Paru Jember	52
4.1.2	Gambaran Umum Pelayanan Pra Bayar	56
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.1.4	Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan Pra Bayar	61
4.1.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	75
4.2	Pembahasan	76

4.2.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan Pra Bayar Pada Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	76
4.2.2 Penilaian Pengguna Pelayanan Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	79
4.2.3 Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Instalasi Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember	88
BAB 5.PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	



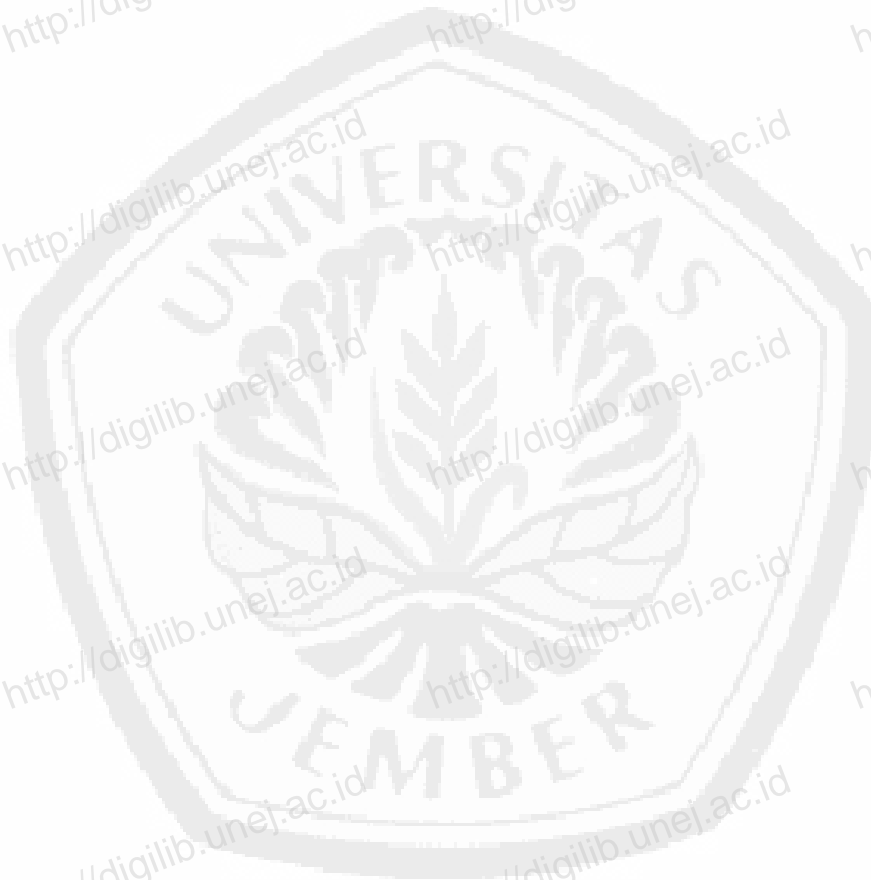
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kepuasan Pasien Secara Total	32
Tabel 2.2	Komponen Terkait Area Kepuasan Pasien Secara Total	33
Tabel 3.1	Variabel, definisi operasional, dan skala data	39
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	51
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	59
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	60
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	60
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	61
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Penilaian Kemudahan Pemahaman Prosedur Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	61
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Penilaian Kemudahan Persyaratan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	62
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Penilaian Unsur Kejelasan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	63
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Penilaian Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	65
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Penilaian Tanggung Jawab Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	66
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Penilaian Kemampuan Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	67
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Penilaian Kecepatan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	68
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Penilaian Keadilan Mendapatkan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	68

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Penilaian Kesopanan dan Keramah Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	69
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Penilaian Kewajaran Biaya Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	70
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Penilaian Kepastian Biaya Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	71
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Penilaian Kepastian Jadwal Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	71
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Penilaian Kebersihan Lingkungan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	72
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Penilaian Kerapian dan Keteraturan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	73
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Penilaian Terhadap Kebisingan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	73
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Penilaian Keamanan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Pra Bayar Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	74
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2010	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Alur penelitian	47



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Pengantar
- B. Pernyataan Persetujuan
- C. Kuesioner Penelitian
- D. Uji Validitas Kuesioner
- E. Tabel Hasil Pengujian Validitas Kuesioner
- F. Uji Reliabilitas
- G. SOP Pembayaran Jamkesmas
- H. SOP Pembayaran Askes Sosial
- I. SOP Pembayaran Pasien Umum

