



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UNTUK PASIEN JAMINAN
KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) RAWAT INAP DI RSD dr.
SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

ELSY ELFRIDA FAUZIA

NIM 060910201152

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

2014



**KUALITAS PELAYANAN UNTUK PASIEN JAMINAN
KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) PADA RAWAT
INAP DI RSD dr. SOEBANDI 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

**Elsy Elfrida Fauzia
NIM 060910201152**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tuaku, Ayahanda M. Sifak Waluyo dan Ibunda Lilik Lestari tercinta atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas.
2. Kedua adikku M. Santyarama Fauzi dan Nubela Vironika yang telah memberikan keceriaan dan kebahagiaan dalam keluarga, kalian telah memberikan semangat tersendiri untuk kakak terus maju.
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Taman Kanak-Kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.
4. Almamaterku tercinta, Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.

MOTTO

”Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa mereka dekat dengan keberhasilan saat mereka menyerah”¹⁾

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang bisa menggantikan kerja keras”²⁾

¹⁾ Thomas Alva Edison

²⁾ tersingelisasi.blogspot.com

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsy Elfrida Fauzia

NIM : 060910201152

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Pada Rawat Inap di RSD dr. Soebandi 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,

Yang menyatakan,

Elsy Elfrida Fauzia

NIM. 060910201152

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UNTUK PASIEN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) PADA RAWAT INAP DI RSD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER

Oleh

Elsy Elfrida Fauzia
NIM 060910201152

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra.Inti Wasiati,MM
Dosen Pembimbing Pendamping : M.Hadi Makmur,S.sos,M.AP

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Pasien Jamkesmas Pada Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Januari 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Boedijono, M.Si

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP. 196103311989021001

NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP (.....)

NIP. 197410072000121001

2. Suji, S.Sos, M.Si (.....)

NIP. 197006152008121002

3. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP (.....)

NIP. 198009172005012001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Pada Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember; Elsy Elfrida Fauzia; 060910201152; 2014; 75 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan suatu Negara. Tingkat kesehatan yang baik adalah suatu keberhasilan tingkat kemakmuran bagi suatu Negara. Berawal dari fenomena-fenomena yang terjadi di sekitar kita tentang kesehatan, maka penulis tertarik untuk mengambil tema ini. Sering kali dalam pemberitaan media bahwa orang miskin tidak terjamin kesehatannya.

Derajat kesehatan masyarakat miskin masih rendah karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan yang semakin mahal. Untuk menjamin penduduk miskin dan tidak mampu terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, pemerintah berupaya untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan melalui penugasan kepada PT. Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 1241/Menkes/SK/XI/2004 tentang penugasan PT. Askes (Persero) dalam pengelolaan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin.

RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember merupakan rumah sakit milik pemerintah yang terbesar di Kabupaten Jember, maka RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember mau tidak mau harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan teknis medis, peningkatan kualitas pelayanan yang paling mudah dan murah adalah peningkatan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang diberikan tidak hanya dengan memberikan fasilitas unggulan saja, melainkan juga pemberdayaan sumber daya manusia yang optimal, yaitu melalui pelayanan rumah sakit yang baik. Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang ramah, sopan, santun, gesit, terampil dan peduli dengan keluhan pasien dan sebagainya.

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan untuk pasien Jamkesmas pada rawat inap di RSD dr. Soebandi Jember. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan kesehatan untuk pasien Jamkesmas pada rawat inap di RSD dr. Soebandi Jember.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis ServQual (Service Quality) yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis

ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan untuk pasien Jamkesmas pada rawat inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember adalah -1484. Hasil tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan realita persepsi yang dirasakan oleh pasien sehingga kualitas pelayanan kesehatan untuk pasien Jamkesmas pada rawat inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember dikatakan tidak baik.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Pada Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu 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 terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, MSi selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
4. Dra.Inti Wasiati,MM, selaku Dosen Pembimbing Utama serta M.Hadi Makmur S.sos,M.AP, selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Drs. Boediono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
6. Semua Dosen dan segenap karyawan/staf FISIP yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
7. Dr. Hj. Yuni Ermita Djadmiko,M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit dr. Soebandi Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Ibu Dewi Maharani selaku sekretaris Tim Pengendali Jamkesmas yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
9. Pihak-pihak RSD dr. Soebandi yang telah membantu dalam penelitian ini

10. Untuk yang selalu memberikan dukungan, berbagi dalam suka dan duka, serta menyayangiku dengan sepenuh hati Dedy Purnomo.
11. Teman-teman seperjuangan AN 2006 Ari, Revy, Eliza, Dewi Fajar, Ullia, Vita, Agis, Angga, Alfath dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan terimakasih atas bantuan kalian semua. Perjuangan kita semua tidak akan sia-sia, semua akan indah pada waktunya.
12. Teman-teman di kost Jl. Bangka 1 No.16, Ve, Nunik, Wiwit, Dewi, Devi, Dian terimakasih untuk dukungan dan semangat yang kalian berikan untuk saya, sukses selalu untuk kalian.
13. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jember, 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	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian	8
1.3.1 Tujuan penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat penelitian.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik	11
2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan	13
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	14
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2.5 Model ServQual	20

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tipe penelitian	27
3.2 Lokasi dan waktu penelitan	28
3.3 Teknik penentuan populasi dan sampel.....	28
3.4 Teknik pengumpulan data	31
3.5 Definisi Operasional.....	33
3.6 Metode Analisis Data	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	36
4.1.1 Visi, misi, filosofi dan motto RSD dr. Soebandi	37
4.1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi RSD dr. Soebandi.....	38
4.1.3 Susunan Organisasi	39
4.1.4 Fasilitas dan Kemampuan Pelayanan Fungsional RS	51
4.1.5 Sistem Pelayanan	54
4.1.6 Prestasi yang pernah dicapai	55
4.1.7 Pelayanan administrasi	56
4.1.8 Sarana Ketenagaan (Kepegawaian) RSD dr. Soebandi.....	56
4.2 Karakteristik Responden	58
4.3 Analisis Data	61
4.3.1 Tabulasi Skor ServQual	62
4.3.2 Harapan Responden	62
4.3.2 Persepsi Responden	64
4.4 Pembahasan	68
BAB 5. PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Data Pasien Rawat Inap Kelas III Tahun 2012 29
Tabel 3.2	Data Pasien Rawat Inap Kelas III Tanggal 1-7 November 2013 30
Tabel 4.1	Data Pegawai Menurut Jenis Pendidikan Formal 56
Tabel 4.2	Data Pegawai Menurut Jenis Pendidikan..... 57
Tabel 4.3	Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin 58
Tabel 4.4	Skor harapan responden pada dimensi bukti langsung (n=56) 63
Tabel 4.5	Skor harapan responden pada dimensi keandalan (n=56) 69
Tabel 4.6	Skor harapan responden pada dimensi daya tanggap (n=56)..... 70
Tabel 4.7	Skor harapan responden pada dimensi jaminan (n=56) 72
Tabel 4.8	Skor harapan responden pada dimensi empati (n=56) 72
Tabel 4.9	Skor persepsi responden pada dimensi bukti langsung (n=56)..... 80
Tabel 4.10	Skor persepsi responden pada dimensi keandalan (n=56) 84
Tabel 4.11	Skor persepsi responden pada dimensi daya tanggap (n=56) 93
Tabel 4.12	Skor persepsi responden pada dimensi jaminan (n=56) 94
Tabel 4.13	Skor persepsi responden pada dimensi empati (n=56) 111
Tabel 4.14	Total Skor Dimensi Bukti Langsung (Persepsi– Harapan) 72
Tabel 4.15	Total Skor Dimensi Keandalan (Persepsi– Harapan) 80
Tabel 4.16	Total Skor Dimensi Daya Tanggap (Persepsi– Harapan)..... 84
Tabel 4.17	Total Skor Dimensi Jaminan (Persepsi– Harapan)..... 93
Tabel 4.18	Total Skor Dimensi Empati (Persepsi– Harapan) 94
Tabel 4.19	Kualitas Pelayanan 111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pasien Jamkesmas	7
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	22
Gambar 2.2 Kesenjangan antara Harapan Konsumen dengan Kualitas pelayanan.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSD dr. Soebandi Jember	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....	63
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Informasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Peraturan Menteri Kesehatan No.40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas
- B. Kuesioner
- C. Surat Permohonan Ijin Pelaksanaan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .
- D. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas kabupaten Jember.
- E. Surat Keterangan selesai penelitian dari RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember