



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KARTU JAMKESDA  
PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN  
LUMAJANG**

*SOCIETY SATISFACTION INDEX OF THE JAMKESDA CARD USERS IN  
THE HOSPITALIZED INSTALLATION IN RSUD Dr. HARYOTO LUMAJANG  
DISTRICT*

**SKRIPSI**

Oleh

**Evy Eka Kurniawati  
NIM. 090910201057**

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KARTU JAMKESDA  
PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN  
LUMAJANG**

***SOCIETY SATISFACTION INDEX OF THE JAMKESDA CARD USERS IN  
THE HOSPITALIZED INSTALLATION IN RSUD Dr. HARYOTO LUMAJANG  
DISTRICT***

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Evy Eka Kurniawati  
NIM 090910201057**

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

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Abah Abdul Syukur dan Ibu Khuzaimah yang telah membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tiada pernah kering akan doa, nasehat dan motivasi. Segala ucapan terimakasih tidak akan pernah cukup menggambarkan penghargaan ini;
2. Adikku Rizki Dwi Kurniawan yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang;
3. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

## MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, sehingga kaum itu mau mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(terjemahan Surat Ar- Ra’du ayat 11),<sup>1</sup>

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(terjemahan Surat Al- Baqarah 153)\*\*

---

\*)Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. AL- Qur’an dan Terjemahannya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

\*\*)Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. AL- Qur’an dan Terjemahannya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Evy Eka Kurniawati

NIM : 090910201057

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Februari 2014

Yang menyatakan,

Evy Eka Kurniawati

NIM 090910201057

**SKRIPSI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KARTU JAMKESDA  
PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN  
LUMAJANG**

Oleh  
Evy Eka Kurniawati  
NIM 090910201057

**Pembimbing**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si  
Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Sutomo M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Februari 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP. 195805101987022001

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 196308141989031023

Anggota Penguji:

Dr. Sutomo, M.Si  
NIP. 196503121991031003

(.....)

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP  
NIP. 197410072000121001

(.....)

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang;** Evy Eka Kurniawati; 090910201057; 2014; 120 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam pembangunan dibidang kesehatan, masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya pelayanan yang prima. Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu tinggi dan memuaskan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan fokus sentral dari setiap upaya dalam memberikan pelayanan yang terkait erat dengan aspek kepuasan masyarakat. Oleh karenanya, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatannya yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat pengguna kartu jamkesda pada instalasi rawat inap yang diberikan oleh RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran data secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks kepuasan masyarakat diperoleh melalui pengukuran terhadap 14 unsur IKM yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan.



Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan sebanyak 158 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2013 di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk karakteristik responden, sebagian besar umur responden termasuk ke dalam kategori yaitu usia 21- 40 tahun, jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan mayoritas tergolong pendidikan SMP dan pekerjaan sebagian besar berprofesi sebagai petani. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 72,75 yang termasuk kategori baik. Unsur kepuasan pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan yaitu sebesar 3,00 dan unsur terendah adalah unsur kenyamanan lingkungan yaitu sebesar 2,75.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jaamkesda Pada Instalasi Rawat Inap Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang”. 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 bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak 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. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, sumbangan ilmu, pikiran, saran, waktu dan kesabaran dalam membimbing selama penyusunan skripsi sampai dengan selesai;
5. Dr. Sutomo, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, sumbangan ilmu, pikiran, saran, waktu dan kesabaran dalam membimbing selama penyusunan skripsi sampai dengan selesai;
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu yang telah diberikan serta seluruh karyawan terima kasih atas bantuannya;

7. Terima kasih kepada Abah Abdul Syukur, Ibu Khuzaimah serta adik Rizki Dwi Kurniawan yang selalu penuh kesabaran dan kasih sayang dalam memberikan support terbesar dalam hidupku;
8. Ibu Nita selaku Kepala Bagian Yankes di Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang serta bapak Mukhlison selaku seksi statistik di BPS Kabupaten Lumajang yang telah memberi bantuan berupa data maupun wawancara yang dapat mendukung berjalannya skripsi saya;
9. Ibu dr. Triworo selaku Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang, dr. Eny selaku Kepala Tim Verivikasi Jamkesda beserta pegawainya lainnya baik petugas medis maupun non medis yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian dan wawancara;
10. Masyarakat Kabupaten Lumajang khususnya pengguna kartu Jamkesda terima kasih atas waktunya karena telah memberikan banyak masukan mengenai pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap yang telah diberikan oleh RSUD Dr. Haryoto;
11. Untuk sahabat dan teman seperjuanganku Fany, Mila, Eny, Lisa, Ina serta semua temen- temen AN'09 yang selalu penuh canda tawa dalam menemani hari- hariku.
12. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari baik dalam pengungkapan, penulisan serta penyajian kata-kata maupun pembahasan dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis dengan lapang dada menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 2 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Konsepsi Administrasi Publik .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Konsep Kebijakan Publik .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Program Jamkesda.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Masyarakat Miskin.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.1 Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin.....</b>	<b>28</b>

<b>2.5 Konsep Pelayanan Publik .....</b>	<b>33</b>
2.5.1 Standar Pelayanan Publik.....	36
<b>2.6 Konsep Pelayanan Kesehatan.....</b>	<b>38</b>
2.6.1 Standar Pelayanan Kesehatan.....	41
2.6.2 Pelayanan Prima Bidang Kesehatan.....	42
<b>2.7 Rumah Sakit.....</b>	<b>46</b>
<b>2.8 Jasa.....</b>	<b>49</b>
<b>2.9 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>50</b>
<b>2.10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....</b>	<b>51</b>
2.10.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	53
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>56</b>
3.3.1 Penentuan Populasi .....	56
3.3.2 Penentuan Sampel .....	57
3.3.3 Penentuan Ukuran Sampel .....	58
<b>3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....</b>	<b>59</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	59
3.4.2 Definisi Operasional.....	59
<b>3.5 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>62</b>
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>63</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>64</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>66</b>
4.1.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.....	66
4.1.2 Fasilitas Yang Ada Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.....	75
4.1.3 Potensi Pegawai Di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang .....	77

4.1.4 Standart Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabuapten Lumajang.....	79
4.1.5 Standart Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.....	83
4.1.6 Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Kepada Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda.....	85
4.1.7 Deskripsi Karakteristik Responden.....	88
4.1.8 Penilaian Responden Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013.....	90
4.1.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013.....	103
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>104</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013.....	104
4.2.2 Analisis Penilaian Responden Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2013.....	105
4.2.3 Nilai Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jamkesda Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013.....	115
<b>BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>119</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>119</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>119</b>
<b>5.2 Keterbatasan Peneliti.....</b>	<b>120</b>

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Lumajang Tahun 2012 .....	2
1.2 Ketenagakerjaan Berdasarkan Lapangan Usaha Tahun 2011 .....	3
1.3 Jumlah Tingkat Pendidikan Formal Berdasarkan Ijazah di Kabupaten Lumajang Tahun 2009- 2011 Mulai Usia 5 Tahun Keatas .....	3
1.4 Jumlah PPLS (Pendataan Program Perlindungan Sosial) Menurut Klasifikasi Kemiskinan Per Rumah Tangga Di Kabupaten Lumajang Tahun 2011 .....	7
1.5 Jumlah Peserta Jamkesda Kabupaten Lumajang Tahun 2012 .....	9
1.6 Anggaran Belanja Tidak Langsung (Bantuan Jamkesda) .....	11
1.7 Jumlah Pengguna Jamkesda di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2012 .....	11
3.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Pada Bulan Januari sampai dengan Agustus Tahun 2013.....	58
3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM dan Interval Konversi IKM.....	65
4.1 Ketenagakerjaan Pegawai PNS .....	77
4.2 Ketenagakerjaan Pegawai Kontrak .....	78
4.3 Distribusi frekuensi umur responden pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013 .....	88
4.4 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013 .....	88
4.5 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupeten Lumajang Tahun 2013 .....	89



4.6 Distribusi frekuensi pekerjaan responden pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Tahun 2013 .....	89
4.7 Distribusi frekuensi prosedur pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ...	90
4.8 Distribusi frekuensi persyaratan pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ...	91
4.9 Distribusi frekuensi kejelasan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ...	92
4.10 Distribusi frekuensi kedisiplinan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 .....	93
4.11 Distribusi frekuensi tanggungjawab petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 .....	94
4.12 Distribusi frekuensi kemampuan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 .....	95
4.13 Distribusi frekuensi kecepatan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ..	96
4.14 Distribusi frekuensi keadilan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ..	97
4.15 Distribusi frekuensi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 .....	98
4.16 Distribusi frekuensi kewajaran biaya pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013 ..	99

4.17 Distribusi frekuensi kepastian bayar atau tidaknya biaya pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 201	100
4.18 Distribusi frekuensi kesesuaian jadwal pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013	100
4.19 Distribusi frekuensi kenyamanan lingkungan dalam pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013	101
4.20 Distribusi frekuensi keamanan pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Tahun 2013	102
4.21 Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Rawat Inap Bagi Pemegang Kartu Jamkesda di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajanag Tahun 2013	103

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Grafik Jumlah Tingkat Pendidikan Formal Berdasarkan Ijazah Di Kabupaten Lumajang Tahun 2009- 2011 mulai usia 5 tahun ke atas .....	4
4.1 Struktur Organisasi RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang .....	69
4.2 Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap .....	81
4.3 Alur Rawat Inap Tingkat Lanjut Bagi Maskin.....	84
4.4 Alur Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Jamkesda .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember;
2. Surat Izin Penelitian dari Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Lumajang;
3. Surat Izin selesai penelitian dari RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang;
4. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 03 Tahun 2012 Tentang Sistem, Prosedur Dan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Bantuan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Jamkesds/ Non Jamkesmas Di Kabupaten Lumajang;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Data mentah daftar nilai responden pengguna kartu Jamkesda pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang bulan September- Oktober 2013
7. Pedoman Wawancara (kuisisioner).

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya manusia yang sehat, terampil dan ahli serta di susun dalam satu program kesehatan dengan perencanaan terpadu yang didukung oleh data dan informasi epidemiologi yang valid (Depkes RI, 2005). Berdasarkan Undang- Undang Dasar 1945 pasal 28 (H) dan Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan adalah hak fundamental setiap warga negara. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar masyarakatnya terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan publik yang berkualitas. Dimana pemerintah sebagai penyedia layanan harus lebih intensif dalam memperhatikan pelayanan karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di atur dalam SK MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun maksud dari pedoman umum ini adalah:

“Pedoman umum ini di gunakan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan pedoman ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan publik dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.”