



**PERSEPSI PENERIMA JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS SUKOWONO**

*(Studi deskriptif di Puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono
Kabupaten Jember)*

**THE PERCEPTION OF JAMKESMAS USER TOWARD THE HEALTH
SERVICE AT PUSKESMAS SUKOWONO**

*(descriptive study at Puskesmas Sukowono, Sub distric Sukowono,
Jember Regency)*

SKRIPSI

Oleh

**Widia Susilowati
NIM 060910301170**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**PERSEPSI PENERIMA JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS SUKOWONO**

(Studi deskriptif di Puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember)

**THE PERCEPTION OF JAMKESMAS USER TOWARD THE HEALTH
SERVICE AT PUSKESMAS SUKOWONO**

(descriptive study at Puskesmas Sukowono, Sub distric Sukowono, Jember Regency)

SKRIPSI

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

Oleh :

Widia Susilowati
NIM 060910301170

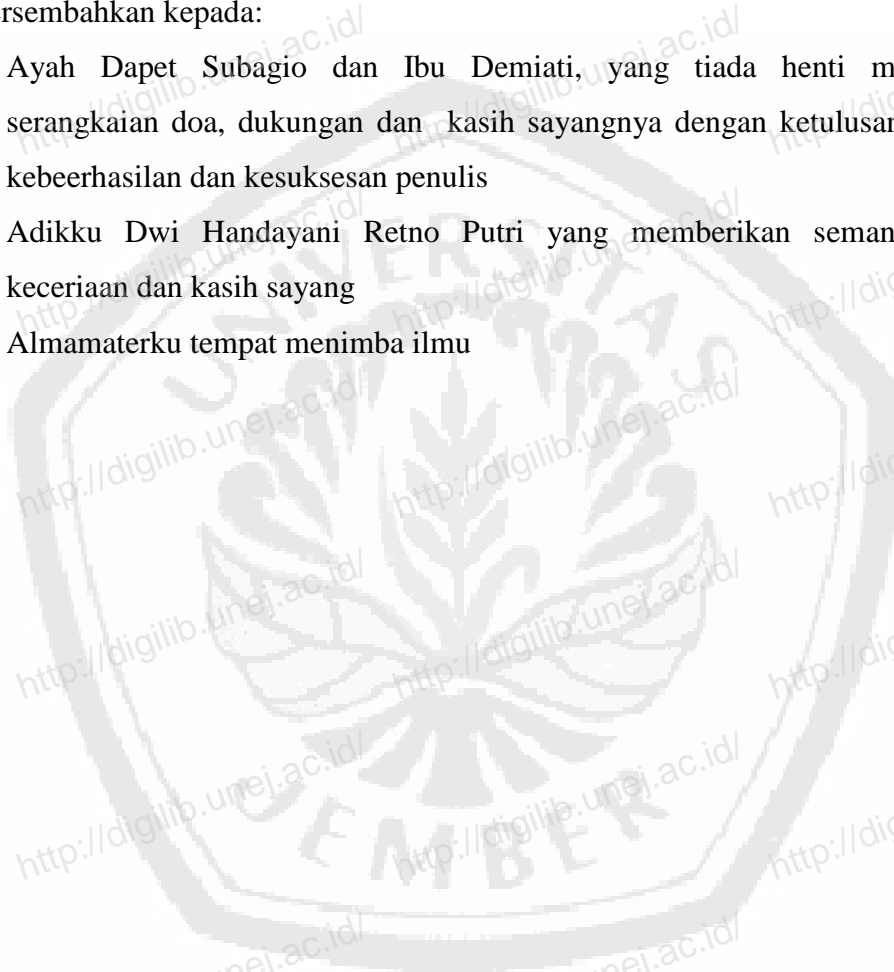
**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan dipersembahkan kepada:

1. Ayah Dapet Subagio dan Ibu Demiasi, yang tiada henti mengucapkan serangkaian doa, dukungan dan kasih sayangnya dengan ketulusan hati untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis
2. Adikku Dwi Handayani Retno Putri yang memberikan semangat dengan keceriaan dan kasih sayang
3. Almamaterku tempat menimba ilmu



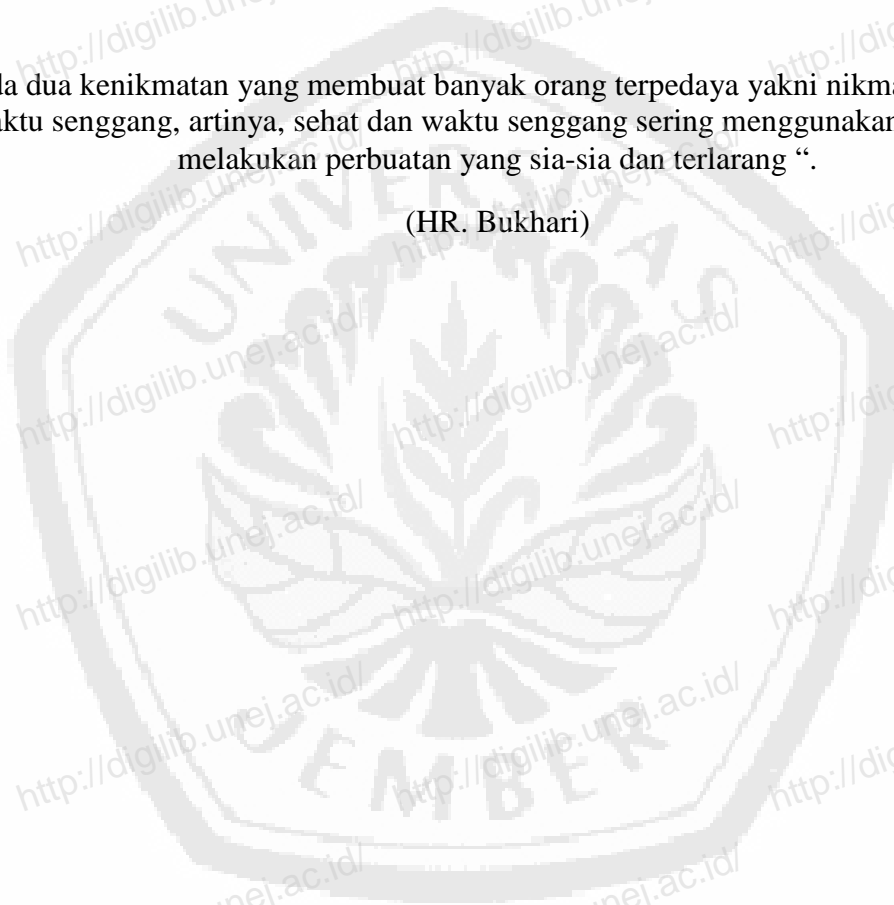
MOTTO

“Allah menurunkan penyakit dan menurunkan pula obatnya, diketahui oleh orang yang mengeathui dan tidak akan diketahui oleh orang yang tidak mengerti”.

(HR. Bukhari dan Muslim).

“Ada dua kenikmatan yang membuat banyak orang terpedaya yakni nikmat sehat dan waktu senggang, artinya, sehat dan waktu senggang sering menggunakannya untuk melakukan perbuatan yang sia-sia dan terlarang “.

(HR. Bukhari)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widia Susilowati

NIM : 060910301170

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul *Persepsi Penerima Jmkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukowono (studi deskriptif di puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember)* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi 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 dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 Oktober 2012

Yang menyatakan

Widia Susilowati

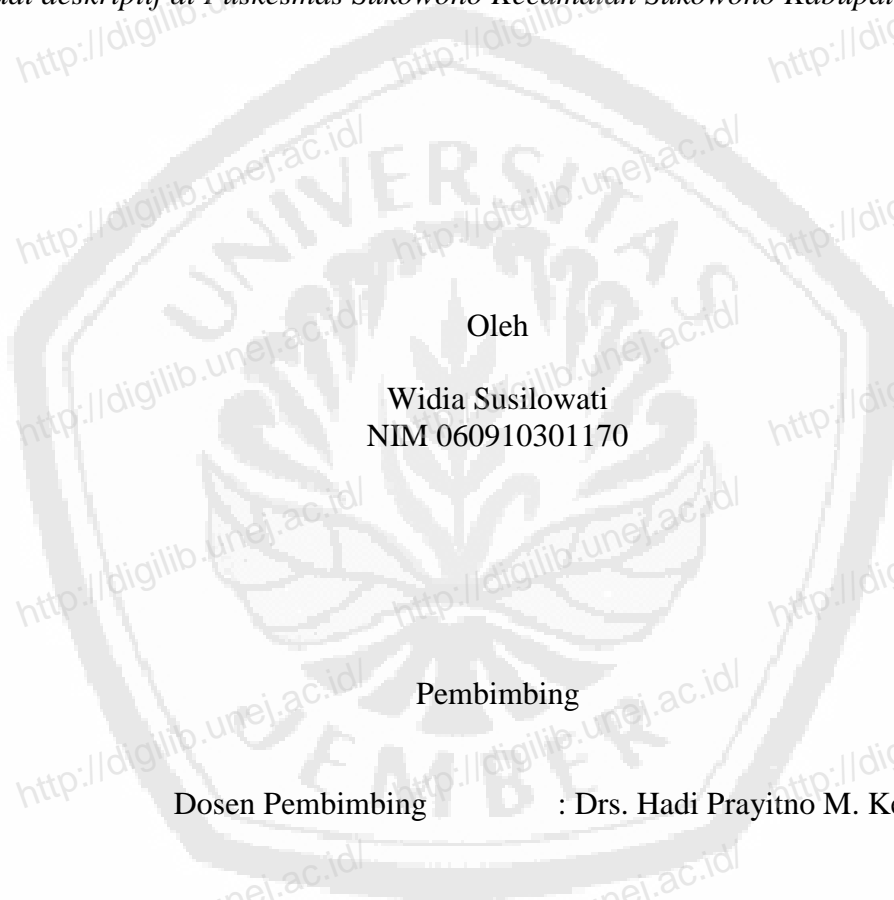
NIM 060910301170

SKRIPSI

PERSEPSI PENERIMA JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN

KESEHATAN DI PUSKESMAS SUKOWONO

(Studi deskriptif di Puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember)



Oleh

Widia Susilowati
NIM 060910301170

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Drs. Hadi Prayitno M. Kes

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Persepsi Penerima Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukowono (*study deskriptif di Puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember*), telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 22 Oktober 2012

tempat : Ruang sidang skripsi Ilmu Kesejahteraan Sosial

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Partono, M.Si
NIP. 195608051986031003

Drs. Hadi Prayitno M. Kes
NIP. 196106081998021001

Anggota I

Anggota II

Drs.Syech Hariyono, M.Si
NIP. 195904151989021001

Atik Rahmawati, S.Sos, M.Kesos
NIP.197802142005012002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah swt. Shalawat dan salam semoga dicurahkan kepada Rasulullah, Muhammad saw, kepada keluarga, para Sahabat dan orang-orang yang mengikuti Beliau. Atas rahman dan rahim Allah yang diberikan kepada penulis maka skripsi ini telah selesai dengan judul: *Persepsi Penerima Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukowono (studi deskriptif di puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember)*. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam merampungkan skripsi ini, antara lain:

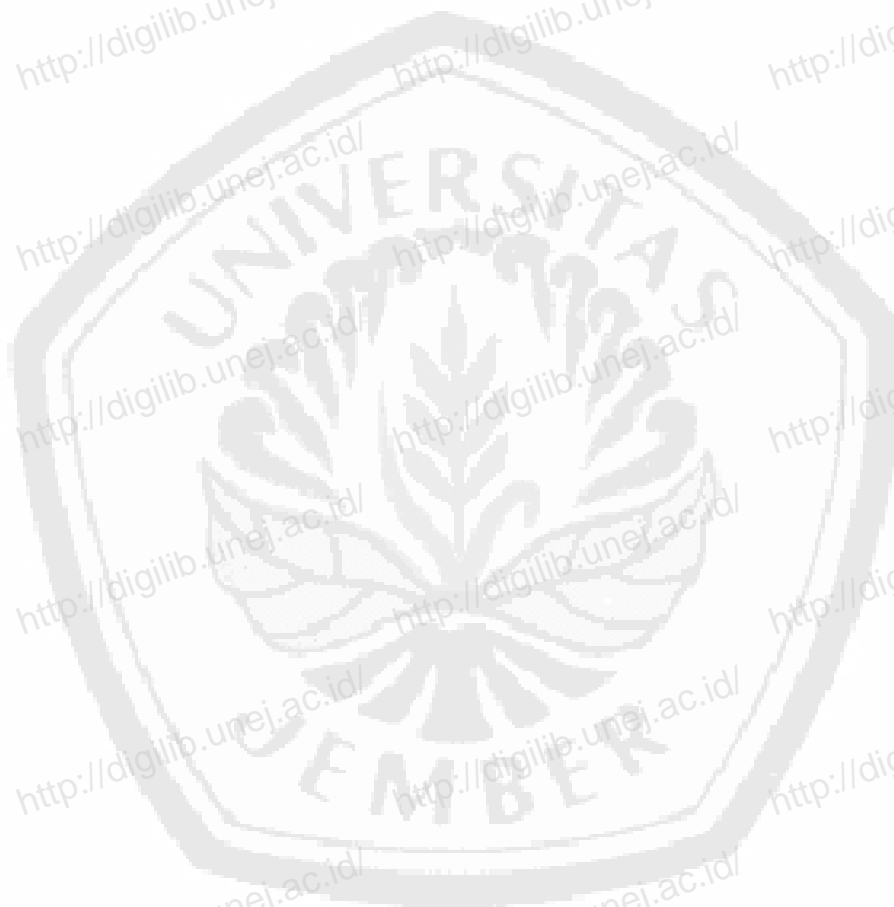
1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Partono, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial .
3. Drs. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan arahan selama proses penyusunan hingga terselesainya tulisan karya ilmiah ini.
4. Segenap Dosen dan Civitas Akademik dalam lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Teman-teman KS angkatan 2006 yang banyak membantu dan memberikan masukan untuk penulis
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semua pihak yang telah membantu penulis baik di dalam maupun di luar perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih banyak atas bantuannya. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis berharap skripsi ini dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan dan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, sekaligus bermanfaat bagi semua yang membacanya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini. Maka, penulis mengharap segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini serta berharap skripsi ini

bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Jember, 21 Juni 2012

Penulis



RINGKASAN

Persepsi Penerima Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukowono (*study deskriptif di Puskesmas Sukowono, Kecamatan Sukowono, Kabupaten Jember*). Oleh Widia Susilowati, NIM. 060910301170 Tahun 2011, 72 halaman. Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan penduduk atau masyarakat harus pula memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana pelayanan kesehatan, serta menyelenggarakan system asuransi kesehatan sehingga penduduk sakit dapat disembuhkan. Salah satu program yang dibuat pemerintah adalah jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi masyarakat penerima jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan secara medis, administrative dan sarana dan prasarana. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Puskesmas Sukowono Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember, alasan penulis memilih lokasi penelitian ini disebabkan di Puskesmas Sukowono terdapat pasien pengguna jamkesmas. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *Snowball* dan menemukan 9 informan, yaitu 5 sebagai informan pokok, 4 sebagai informan tambahan. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam (*indept interview*), observasi partisipan pasif. Dalam menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data. Penelitian ini dilakukan mulai 8 september 2011.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi pengguna jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sukowono baik dari segi fasilitas atau sarana dan prasarana, pelayanan medis maupun pelayanan administrative adalah positif. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang berobat di puskesmas sukowono terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien pengguna jamkesmas yang mendapatkan

elayanan kesehatan di puskesmas sukowono sudah cukup banyak artinya hampir seluruh pasien rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL) maupun rawat inap tingkat lanjutan (RITL) yang menjadi informan puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan pihak puskesmas sukowono.

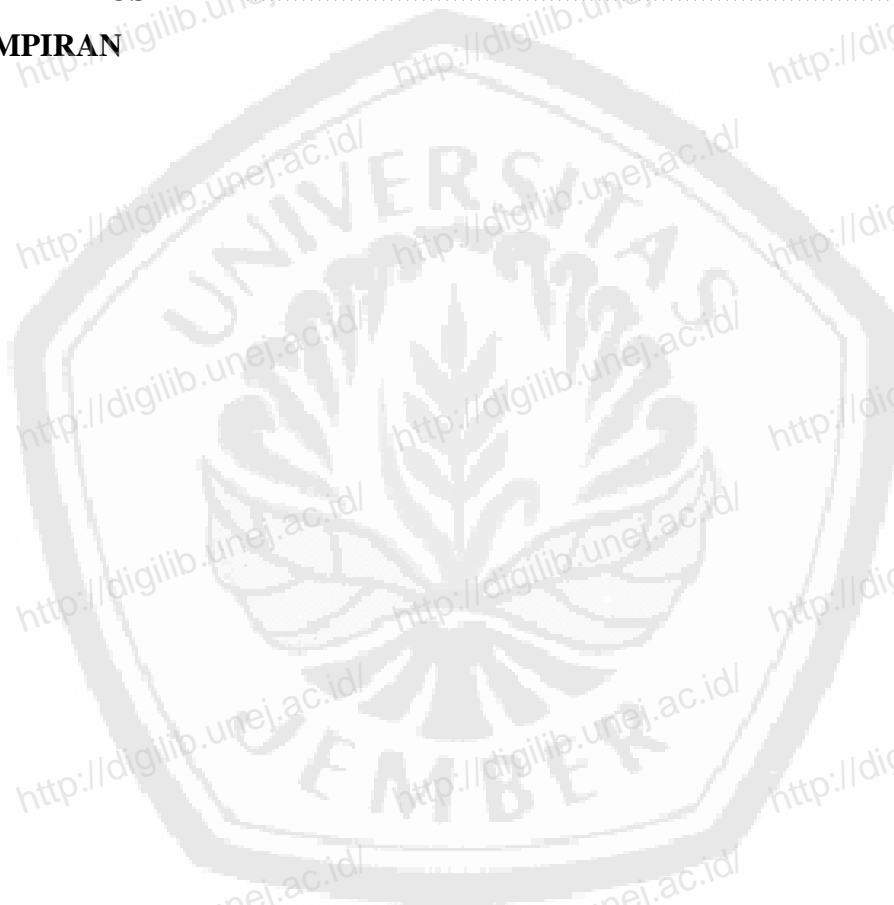


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Persepsi	10
2.1.1 Proses Persepsi	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	14
2.1.3 Aspek-aspek Persepsi	16
2.2 Kemiskinan	17
2.3 Perlindungan Sosial	19
2.3.1 Konsep Perlindungan Sosial	19
2.3.2 Jaminan Kesehatan	19

2.4 Jamkesmas	20
2.4.1 Pengertian Jamkesmas	20
2.4.2 Prosedur pelayanan kesehatan	21
2.5 Pelayanan Kesehatan	24
2.5.1 Komponen Pelayanan Kesehatan Dasar	24
2.5.2 Karakteristik Pelayanan Kesehatan	25
2.5.3 Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan	25
2.5.4 Kesehatan	28
2.6 Puskesmas	30
2.7 Kesejahteraan Sosial	31
2.8 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu	32
2.9 Alur Berfikir	34
BAB 3. METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian	36
3.2 Jenis Penelitian	36
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Metode Penentuan Informan	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1 Metode Observasi	41
3.5.2 Metode Wawancara	43
3.5.3 Metode Dokumentasi	44
3.6 Analisis Data	44
3.7 Metode Keabsahan Data	45
BAB 4. PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Puskesmas Sukowono	47
4.2 Deskripsi Informan	58
4.3 Analisa Data	59
4.3.1 Persepsi Terhadap Pelayanan Medis	60

4.3.2 Persepsi Pelayanan Administrasi	63
4.3.3 Persepsi Terhadap Sarana dan Prasarana	65
BAB 5. SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Data Sumber Daya Manusia Puskesmas Sukowono Menurut Profesi Tahun 2010	47
4.2 Data Program-program Puskesmas Sukowono dan Penanggung Jawabnya.....	48
4.3 Sasaran-Sasaran kesehatan Puskesmas Sukowono Tahun 2010	49
4.4 Sarana-sarana kesehatan Puskesmas Sukowono	50
4.5 Tabel Peran serta masyarakat / kaderisasi Puskesmas Sukowono.....	51
4.6 Pencapaian Program BP Rawat Jalan Puskesmas Sukowono Tahun 2009 .	52
4.11 Pencapaian Program BP Rawat Jalan Puskesmas Sukowono Tahun 2010 .	53
4.12 Pencapaian Perawatan Pada Tahun 2009	54
4.13 Pencapaian Perawatan Pada Tahun 2010	55
4.14 Identitas Informan Pokok	56
4.15 Identitas Informan Tambahan.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Arus Registrasi dan Distribusi Kartu Peserta	21
2.2 Alur Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	24
2.3 Alur Fikir Penelitian	25
4.1 Grafik Pencapaian Program UKS Puskesmas Sukowono Tahun 2010	53



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat tugas dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Surat ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Surat ijin penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember kepada BAKESBANG dan LINMAS Jember
4. Surat ijin penelitian dari BAKESBANG dan LINMAS Jember kepada Dinas Kesehatan Jember
5. Surat ijin penelitian dari Dinas Kesehatan Jember kepada Puskesmas Sukowono
6. Daftar kegiatan konsultasi
7. Pedoman wawancara
8. Foto kegiatan
9. Tabel reduksi
10. Taksonomi