

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PETUGAS  
KESEHATAN DI PUSKESMAS TURI**

( Studi Kasus: Program Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2015-2016 )

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**SARAH NAUFAL LUTHFIA**

20110520015

**ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Sarah Naufal Luthfia

Nomor Mahasiswa : 20110520015

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul *"Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Turi (Studi Kasus: Program Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2015-2016)"* ) saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 November 2017

Penulis

**SARAH NAUFAL LUTHFIA**

## **MOTTO HIDUP**

*“inna ma'al 'usri yusroo”*

*Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan*

*Dan balaslah kejahatan itu dengan kebaikan*

*(QS. Ar-Ra'du: 22)*

*Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui*

*(Al-Baqarah: 216)*

*Learn from the mistake in the past, try by using a different way, and always hope for a successful future*

*(SNL)*

*Hidup itu hanya sekali, jangan gunakan hidup singkat ini untuk menghina atau mencela orang lain, karena kita tidak tahu seberapa kuat seseorang untuk menjalani hidupnya masing-masing*

*(SNL)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana yang dibuat penulis ini dipersembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmanai dan rohani serta kemudahan juga jawaban atas setiap doa dan kelancaran dalam proses penyelesaian, beserta rasulullah SAW yang telah membawa perubahan pada umat manusia di muka bumi. Karya sederhana yang ini tidak lupa saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Djoko Sihono S.E dan ibunda Puji Rochyati Amd.keb yang tercinta dan terkasih. Terimakasih karena sudah berjuang untuk membesarkan sampai akhirnya memberikan pendidikan setinggi ini. Rasa cinta dan kasih yang diberikan ini tak bisa diganti dengan yang lainnya, hanya doa yang bisa aku beri untuk kesehatan dan keselamatan kedua orang tuaku tersayang. Semoga Allah SWT melindungi dan memberikan umur panjang kepada kedua orangtuaku.
2. Adik tersayang Nada Khansa Nabila terimakasih sudah menjadi adik yang selalu menemani dalam suka maupun duka, terimakasih sekali sudah menjadi adik yang punya kekuatan ninja. Semoga kamu tetap dilindungi oleh Allah dan dapat menyelesaikan pendidikan yang sudah dijalani ini, Aamiin.
3. Keluarga besar A.Mujib Sarmin. Terimakasih bude, pakde, kakak, ayuk, mba, mas, adek, ponakan atas dukungan dan doanya selama ini. Semua motivasi dan dorongan semangat yang kalian berikan itu tidak bisa diganti dengan apapun. Kalian adalah keluarga terbaik yang pernah aku miliki sampai kapanpun.
4. Keluarga Rahmita Nuril Amalia dan kakak ipar Aulia Heris serta keponakan aunty Mazaya Faras Aulia. Terimakasih sudah membantu dari awal hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan untuk mas tercinta Farid Nurul Hakim yang sebentar lagi wisuda juga terimakasih banyak.
5. Sahabat terbaikku Mila Wulandari S.IP dengan kekuatan supranaturalnya. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu ada dalam suka maupun

duka, saat gendut maupun kurus, saat sakit maupun sehat. Walaupun terpisah jarak yang terlalu jauh kamu selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk aku agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2011. Semoga kita dapat bertemu lagi dalam keadaan sehat, bahagia dan sudah dengan cita-cita yang diinginkan. Sahabat seperjuangan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini Masdiyan Putri, Amalina, Mira Janu Yustisi dan Tri Anggraini Gofar yang telah banyak memberikan motivasinya.
7. Terimakasih untuk Dina Maryana, Ayu Diah Pitaloka, Fika Meisaroh, Erni. Sudah banyak membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah menjadi teman di akhir masa perjuangan ini.
8. Terimakasih semangat juangnya untuk Dhanita May R semoga kamu bisa segera mungkin buat halaman persembahan. Dan untuk Dede Restika Sari terimakasih sudah melewati perjuangan yang melelahkan ini sama-sama.
9. Staf pengajar Ilmu Pemerintahan. Terimakasih untuk semua jajaran pengajar dan admisi di Jurusan Ilmu Pemerintahan atas dedikasinya kepada mahasiswa dalam pemenuhan sarana dan prasarana penunjang akademik. Teruntuk Ibu Ning terimakasih sudah menjadi Ibu kedua yang selalu memberikan semangat agar aku dapat menyelesaikan kuliah ini sesegera mungkin.
10. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terimakasih sebesar-besarnya kepada almamater terbaik yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu bermanfaat untuk masa depan kami semua.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Turi (Studi Kasus: Program Jaminan Kesehatan Tahun 2015-2016)

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Disamping itu juga sebagai bahan referensi bagi kalangan akademis maupun intelektual yang membutuhkan, serta sebagai bentuk dedikasi saya terhadap sarana kesehatan yang telah membantu masyarakat di seluruh Indonesia untuk tetap hidup sehat.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.S.i., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan motivasi dan ide-ide dan meluangkan waktunya untuk dengan sabar membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rahmawati Husein, MCP., Ph.D., selaku Dosen penguji I yang telah bersedia menguji dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Tititn Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dosen penguji II yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Ibu dr. Pingky Cristina Dewi, selaku kepala Puskesmas Turi beserta karyawan yang telah membantu saya dalam memberikan informasi dan membantu proses pengumpulan data
8. Para narasumber yang berkunjung di Puskesmas Turi yang bersedia meluangkan waktu dan membantu dalam proses pengumpulan data.
9. Bapak/Ibu pengajar di lingkungan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
10. Rekan-rekan perjuangan mahasiswa Jurusan Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2011 yang telah membantu dan memberikan semangat
11. Almamater tercinta yang telah menemani selama menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis baik secara materil maupun spiritual.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dengan kerendahan hati tulisan ini disampaikan kepada pembaca untuk ditanggapi dan diberikan saran serta kritikan yang konstruktif demi kesempurnaan hasil penelitian ini, dan segala kekurangan, kelemahan yang ada merupakan tanggung jawab penulis.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 November 2017

Penulis

SARAH NAUFAL LUTHFIA

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pernyataan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xii</b>
<b>Sinopsis .....</b>	<b>xiii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	9
D. KERANGKA TEORI.....	9
1. PELAYANAN PUBLIK.....	9
2. KEPUASAN PELANGGAN.....	13
3. KINERJA.....	15
4. JAMINAN KESEHATAN NASIONAL.....	18
E. DEFINISI KONSEPTUAL.....	21
F. DEFINISI OPEREASIONAL.....	22
G. METODE PENELITIAN.....	24

### BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. KONDISI GEOGRAFIS.....	31
---------------------------	----



B. KONDISI DEMOGRAFIS.....	33
C. KONDISI EONOMI DAN PENDIDIKAN.....	35
D. FASILITAS KESEHATAN.....	38
 BAB III ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PETUGAS KESEHATAN DI PUSKESMAS TURI	
A. DESKRIPSI RESPONDEN.....	52
B. PENILAIAN PENGUNJUNG/PASIEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DI PUSKESMAS TURI.....	56
 BAB 1V PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	94
B. SARAN.....	97

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Pasien Puskesmas Turi 2013-2016.....	6
Tabel II.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel II.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	34
Tabel II.3 Kondisi Salak Pondoh dari Tahun 2009-2011.....	35
Tabel II.4 Jumlah sarana pendidikan di Kecamatan Turi.....	37
Tabel : III.1 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	52
Tabel : III.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel : III.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel : III.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
Tabel : III.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel : III.1.1 <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	59
Tabel : III.1.2 <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	61
Tabel : III.1.3 <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	62
Tabel : III.1.4 <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	63
Tabel : III.1.5 <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	64
Tabel : III.2.1 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	66
Tabel : III.2.2 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	67
Tabel : III.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	68
Tabel : III.2.4 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	69
Tabel : III.2.5 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	70
Tabel : III.3.1 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	74
Tabel : III.3.2 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	75
Tabel : III.3.3 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	76
Tabel : III.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	77
Tabel : III.4.1 <i>Emphaty</i> (Empati).....	79

Tabel : III.4.2 <i>Emphaty</i> (Empati).....	80
Tabel : III.4.3 <i>Emphaty</i> (Empati).....	81
Tabel : III.4.4 <i>Emphaty</i> (Empati).....	82
Tabel : III.5.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	84
Tabel : III.5.2 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	85
Tabel : III.5.3 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	86
Tabel : III.5.4 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	87
Tabel : III.6 Tabel Mutu Pelayanan .....	89
Tabel : III.7 Tabel Kepuasan Berdasarkan Indikator Pertanyaan .....	90
Tabel III. 8 Tabel Indeks Komulatif .....	92