

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KESEHATAN**

*Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten
Dharmasraya Sumatera Barat periode 2004-2006)*

**PERCEPTION OF SOCIETY TO PERFORMANCE SERVICE
OF HEALTH**

*(Case Study: Public Hospital of Daerah Sungai Dareh in
Dharmasraya Sub-Provinsi West Sumatra Period 2004-2006)*



Di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1 pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan

Oleh:

ELYUSRI FEBRIA MU'ALLIMIN

2003 0520 147

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KESEHATAN**

*(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten
Dharmasraya Sumatera Barat periode 2004-2006)*

**PERCEPTION OF SOCIETY TO PERFORMANCE SERVICE
OF HEALTH**

*(Case Study: Public Hospital of Daerah Sungai Dareh in
Dharmasraya Sub-Provinsi West Sumatra Period 2004-2006)*



Di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan

Oleh:

ELYUSRI FEBRIA MU'ALLIMIN

2003 0520 147

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

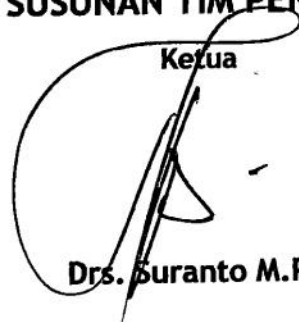
Pada

Hari/Tanggal : Sabtu, 5 Mei 2007

Tempat : Ruang Sidang FISIPOL

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Drs. Suranto M. Pol

Penguji I



Dian Eka Rahmawati, SIP.M.Si

Penguji II



Titin Rurwaningsih S.IP M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : Juni 2007

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



HAL PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab menurut segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Juni 2007

Yang Membuat Pernyataan

ELYUSRI FEBRIA MU'ALLIMIN

MOTTO

Orang yang memahami dirinya sendiri pasti selamat dari kehancuran, orang yang waras pikirannya pasti di datangi ilham, dan orang yang selalu berusaha pasti mendapatkan kesuksesan.
(SOKRATES)

Orang yang pintar seharusnya menghindari hal-hal yang rendah. Hal-hal yang rendah adalah alam. Jadi, kita seharusnya menghindari alam. Menghindari alam berarti meneladani Allah
Ta'ala
(PLATO)

Orang-orang yang awam menganggap Allah hanya ada di rumah ibadah saja, sedangkan orang-orang yang berpengetahuan dengan ilmu mereka mengetahui bahwa Allah ada di semua tempat. Dengan demikian, tingkah laku mereka di setiap tempat hendaknya seperti tingkah laku orang awam di rumah ibadah.
(PROTAGORAS)

Hidup ini indah bila kau tau jalan mana yang benar
(Glen & Albert)

Hidup akan lebih berguna kalau kita bisa membantu dan membuat orang tersenyum
(Penulis)

Halaman Persembahan

"Ku persembahkan buah pikiran ku ini"

- *The ultimate reality*, Allah Sang Maha Pecinta yang telah memberikan kekuatan eksistensial bagi perjalanan hidupku selama ini.
- Papa dan mama tercinta, terima kasih untuk segala limpahan kasihnya yang senantiasa menyertai setiap langkah perjalanan ini.
- Kakak Ku Elyusra Mu'allimin S.Psi, yang telah sabar membimbing & mengingatkan agar selalu Hidup didunia nyata!
- Adek2 Ku Elza Zikra Mu'allimin & Elisa Zakiah Mu'allimin yang selalu memberikan kenyamanan pabila slalu di dekat mereka.
- Almamater ku.....

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAM MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiii
SINOPSIS.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	13
C. Kerangka Dasar Teori	13
a. Pelayanan Publik	14
a. Pengertian.....	14
b. Standar Pelayanan Publik	17
c. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik	19
d. Biaya Pelayanan Publik	20
e. Pelayanan Khusus	20
f. Tingkat Kepuasan Masyarakat	21
b. Kinerja	23
a. Pengertian.....	23
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dan Produktifitas Suatu tim	24
c. Aspek-aspek yang mempengaruhi prestasi Kinerja	25
c. Pelayanan Kesehatan.....	28

d. Persepsi.....	35
D. Defenisi Konsepsional.....	37
E. Definisi Operasional.....	39
F. Metode Penelitian.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	44
H. Teknik Analisa Data.....	46

BAB II DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

a. Kondisi Geografis dan Topografi Kab.Dharmasraya.....	49
b. Letak Geografis	49
c. Luas wilayah	49
d. Topografi.....	50
e. Kondisi Demografi.....	52
f. Penduduk.....	52
g. Kondisi Sosial	56
i. Pendidikan.....	56
ii. Agama	59
iii. Perhubungan.....	60
iv. Pariwisata	60
v. Pemerintah.....	60
vi. Kesehatan	64

B. Deskripsi Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah

Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah

Sungai Dareh kabupaten Dharmasraya	71
--	----

2. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit	73
---	----

3. Rencana dan Strategi Rumah Sakit Umum Daerah

Sungai Dareh Dharmasraya.....	74
a. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah	
Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.....	74
b. Tujuan dan sasaran	74
c. Cara Pencapaian Tujuan dan Saran	76
d. Struktur Organisasi, Kedudukan, Sumber Daya Manusia, Fasilitas dan Identitas RSUD Sungai Dareh.....	80
1.Struktur Organisasi RSUD Sungai Dareh	80
2.Kedudukan RSUD Sungai Dareh	80
3.Sumber Daya Manusia RSUD Sungai Dareh	80
4.Fasilitas / sarana RSUD Sungai Dareh.....	82
5.Identitas RSUD Sungai Dareh.....	84

BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

a. Analisis Responden	85
1. Deskripsi Resonden.....	85
2. Analisa Data Variabel	88
a. Aspek Produktifitas (<i>Productivity</i>)	88
b. Aspek Kualitas (<i>Quality of service</i>)	90
c. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	96

d. Responsibilitas (Responsibility)	99
e. Profesionalisme (Profesionalisme)	101
f. Akuntabilitas (Accountability)	103

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	111
B. Saran	112

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1 Kondisi Geografis Umum Kabupaten Dharmasraya.....	51
Tabel 2.2 Perkembangan Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 2.3 Banyaknya Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	54
Tabel 2.4 Banyaknya Penduduk dan Rumah Tangga Menurut Kecamatan	55
Tabel 2.5 Banyaknya Sekolah Negeri + Swasta di Bawah Depdiknas menurut Kecamatan.....	57
Tabel 2.6 Banyaknya Guru Sekolah Negeri + Swasta Di bawah Depdiknas menurut Kecamatan	58
Tabel 2.7 Banyaknya Pemeluk Agama menurut Kecamatan.....	59
Tabel 2.8 Banyaknya Nagari, Desa dan Kelurahan Menurut Kecamatan	61
Tabel 2.9 Nama dan Alamat Nagari serta Jarak dari Nagari ke Pusat Pemerintahan Kabupaten Dharmasraya.....	62
Tabel 2.10 Banyaknya PNS di Lingkungan Pemerintah Daerah Kab. Dharmasraya menurut Golongan.....	63
Tabel 2.11 Banyaknya Rumah Sakit, Puskesmas menurut Kecamatan	65
Tabel 2.12 Jumlah Pasien pada Puskesmas menurut Jenis Penyakit ..	66
Tabel 2.13 Banyaknya Pasangan Usia subur (PUS) dan Pencapaian KB menurut Kecamatan	67
Tabel 2.14 Banyaknya Peserta KB Baru menurut Kecamatan dan Alat Kontrasepsi	69
Tabel 2.15 Banyaknya Kepala Keluarga (KK) menurut Kecamatan dan Tingkat Kesejahteraan	71
Tabel 2.16 Jumlah Tenaga Medis dan Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya	71
Tabel 2.17 Fasilitas / Sarana Fisik Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya	82
Tabel 2.18 Data peralatan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya	83
Tabel 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	86
Tabel 3.2 Responden Menurut Usia.....	86
Tabel 3.3 Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	87
Tabel 3.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan Formal	87
Tabel 3.5 Kepercayaan Pasien Terhadap Rumah Sakit.....	88

Tabel 3.6 Besar Biaya Yang Dikeluarkan Pasien	89
Tabel 3.7 Kemudahan Dalam Mengurus Kepentingan	90
Tabel 3.8 Kenyamanan Ruang Opname dan Ruang Tunggu	92
Tabel 3.9 Kelengkapan Peralatan Medis.....	93
Tabel 3.10 Kualitas Tenaga Medis	94
Tabel 3.11 Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Rumah Sakit.....	94
Tabel 3.12 Kelengkapan Obat Yang Tersedia di Apotik	95
Tabel 3.13 Ketenangan Ruangan	95
Tabel 3.14 Cara Menanggapi Keluhan Pasien	96
Tabel 3.15 Kecepatan Pelayanan.....	97
Tabel 3.16 Keramahan Petugas	98
Tabel 3.17 Urutan Prosedur Administrasi Pemeriksaan	99
Tabel 3.18 Waktu Praktek Pelayanan / Tenaga Medis.....	100
Tabel 3.19 Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.....	101
Tabel 3.20 Pelayanan Tanpa Pandang Bulu.....	101
Tabel 3.22 Kedisiplinan Petugas	102
Tabel 3.23 Keakuratan Dokter dan Perawat.....	102
Tabel 3.24 Petugas Siaga Setiap Saat.....	103
Tabel 3.25 Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya....	107
Tabel 3.26 Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya....	109

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah wa Syukurillah. Segala puji bagi Allah SWT, pencipta alam semesta yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga semua hal menjadi terasa mudah untuk dijalani. Shalawat penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai penyelamat khalifah di dunia ini dan Rasul terakhir dengan dua pusaka yang ditinggal untuk membimbing manusia menuju Allah SWT.

Hambatan dan rintangan yang harus dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit, tetapi berkat rahmat, pertolongan, dan petunjuk dari Allah SWT skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Banyak pihak yang telah membantu penulis, untuk itulah penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Bambang Eka C.W. S.Ip, M.Si**, selaku Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak **Suranto M.pol**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah banyak membantu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini
3. Ibu **Dian Eka Rahmawati S.IP M.Si** selaku Dosen Penguji I, penulis haturkan rasa terima kasih atas kritikan dan saranya dalam kesempurnaan penulisannya.
4. Ibu **Titin Purwaningsih S.IP M.Si** selaku Dosen Penguji II, penulis haturkan rasa terima kasih atas saran dan masukannya selama ini.
5. Bapak **Drs. Suswanta, M.Si**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan masukan bagi kelancaran skripsi ini
6. Bapak dan Ibu **Civitas akademik & karyawan** Jurusan Ilmu Pemerintahan dan TU Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis haturkan terima kasih yang telah banyak membantu penulis dalam segala urusan.

7. **Drs. Martoni Apt.** Selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Darah Kabupaten Dharmasraya beserta seluruh staf/karyawan dan perawat atas waktu dan informasi yang diberikan untuk kelengkapan data demi selesainya skripsi ini
8. Seluruh Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya yang telah banyak membantu dalam perolehan data dan informasi

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan motivasi, kritikan, saran, pikiran, moral, materil, maupun spiritual, serta hal-hal lain yang menumbuhkan kesadaran dalam diri ini sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu, perkenankanlah penyusun mengucapkan beberapa kalimat, sebagai pembuka kateharuan makna terima kasih penulis yang tak terhingga kepada mereka :

1. **Papa & Mama tercinta**, terima kasih untuk segala motivasinya, kesabaran, dukungan terutama materil, dan limpahan kasihnya yang senantiasa menyertai setiap langkah perjalanan ini. Jasa yang cukup besar yang telah mengasuh, mendidik dan memberikan inspirasi untuk mewujudkan impian.
2. **K'yha.....**makasih banget atas perhatian & kesabarannya dalam mendidik lie....Maap Kalau selama ini ii sering membuat K'yha sedih. "lie di lahirkan sebagai penguji Kesabaran K'yha kali yah.." **Ezik** " Kalau besok Kuliah yang bener yah, jangan buang-buang waktu & coba atur pola hidup yang baik, karena ezik laki-laki atu2nya di keluarga kita yang akan melindungi Kakak N adek. **Een** "K'yhi percaya Klu een bisa masuk perguruan tinggi & cita2 nya buat jadi Dokter anak tercapai. lie sayang kalian Luv U aLL....."
3. Keluarga Besar **Om C.Dt Panghulu Mudo & Mintuo Hasnah**, karena selama ini telah membimbing penulis dalam menapaki Kehidupan. Keluarga Besar **Pak etek Amrul S.ag & Bundo Tety** yang selalu siap di ajak berdiskusi di kala penulis membutuhkan masukan. Keluarga besar

Pak etek I.Datuak Kalimandaro & Tante Ningsih yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis. Keluarga Besar **Onga Aswir Badar & Tante Miss** yang selalu mewanti-wanti penulis supaya kuliah dengan serius dan selesai tepat pada waktunya. Keluarga Besar **Uda Darius & Uni Hesty** yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan penuh canda, tawa dan jalan.....jalan terusssssss..... (Makasih juga Uni hesty yang udah mau mendengar Cerita-cerita Penulis dan sangat mengerti apa yang diinginkan penulis). Keluarga Besar **Uda Eri & Uni Netty**, makasih atas Do'a dan Dukungannya. Keluarga Besar **Uda Mulyadi & Uni Eni**, yang selalu bisa di jadikan tempat mencurahkan unek-unek serta permasalahan anak-anak jaman sekarang....hehehe. **Ibu kampuang** tersayang (yang selalu mando'akan Cucunya, jaga kesehatan selalu ya bu.....). **Datuk** (makasih semua nasehat-nasehat yang selalu di berikan). **Inu** (Ayo.....buruan nyusul Skripsinya di kerjakan Dong.....)

4. Jagoan-Jagoan Ku **Rila** "Hati-hati di jogja yah ndut, sekolah yang rajin & selalu ingat pesan kk yah". **Riga, Rizal, Riska, Dayu, Prima, Hanif, Suci, Agung, & Fikrul, Fat, Fitria, Fandi, Ika, Ina, Amel, Wahyu & Najwa**.....sekolah yang rajin jangan bosan-bosan menuntut ilmu dan buatlah keluarga kita bangga)
5. Temen-Temen Ku yang selalu SIAGA (Siap Antar Jaga) kemana & kapanpun Di butuhkan "Duo Ratu & 3 Diva" **Yety** makasih yah atas semau bentuk bantuan2nya, Ayo buruan nyusul...jangan kebanyakan istirahatnya" **Rikma** "Kalau Jodoh takkanlari kemana ma'.... **Yeyen** " Stop dung Manja nya, & belajar buat bisa konsisten yow!! **Mayang**....."sukses sLL buat Wanita Karier yang atu ni" Insya allah hayalan-hayalan indah Qt kan Terwujud secepat mungkin..... dan Qt kan segera merasakan keindahan "WeLcome In Dunia Nyata"

6. Mereka yang pernah menjadi tempatku bersenda gurau berbagi suka maupun duka, dan tempat berkeluh kesah. Walaupun terkadang sempat membuat kejenuhan, tapi ternyata kalian telah banyak memberikan pelajaran kepada penulis terutama tentang arti kehidupan. Penulis haturkan terima kasih moga lain waktu kita ketemu lagi. **Ikrar Sandi Ota S.IP** “ Cieeee yang dah S.IP, akhirnya..... Smoga cita-citanya buat jadi petinggi pemerintah Gorontalo kecapaian & Transfer Pulsa tiap bulananya Ojo Lali Lho Qi, (Tak Pateni Koe), singkat kata “Ada pulsa Komunikasi lancar”. **Eriyanto Bumulo** calon S.IP ni ye..... Ayo bangun, jangan Nonton, Nge-Game n Turu trus..... Semangat!!!!!! **Fahrul Rozi**, Opung ayo mengatur langkah “ Mulai tidur teratur, bangun tidur teratur, makan teratur, kuliah teratur, semoga semuanya menjadi bener2 beraturan”. **Hanilfa Savria S.IP** juga neh.....”Woy buaya laut, berjuang terus yah Yakin & Percaya lah Orang baik pasti Jodohnya baik Pula. Semoga sukses dalam meraih cita dan Cinta Yow pren”. **Bang anto**, GudLak yah bang, sukses sLL, ntar klu wisuda Call me yah.....
7. Temen-temen Ku GM-VadHanG **Fatmie** “Pengantin remaja, kapan neh ii di kasih ponaan?”. **Ami** “Jomblo bukan Kutukan & bukanlah sebuah dosa besar”. **Dia** “Umur boleh 21 tapi tetep imut dunG”. **Yuni** “gak dapet Polisi, IPDN pun jadi, CLBK neh....”. **Dian** “selebritis uey.....jangan menghilang lagi donG” Kebersamaan Qta merupakan Suatu yang indah Buanget & kan Tersimpan n Terkenang selalu.... Iie Pulang Uey.....
8. Dunsanak Nan saporantauan **K'lya** (Gudlak ya Kk, berakit2 kehulu berenang2 ketepian bersakit2 dahulu senang pasti kan datang), **K'oxa** (Riau Or Garlocity, Hidup itu pilihan...hehehehe) **Uni ade**, **Yola** (Salut.....buat **Inong n Abang nya** “Pertahankan selalu yah....semangat”. **Ayu** (yuuuk marrrieeeeeeee), K'Nono (Kapan Kawin???). K'adil dan Keluarga (Kapan + baby). K'najmi & tie maniZ.....(Selamat yah

akhirnya penentian buat jadi ayah ibu bentar lagi kesampaian) Thx's yah semuanya.....

9. Temen-temen IP 2003 khususnya **IP D, Lina, Anne, Devi, Enni, Imel, Mami Lisye, Yanti, Okta, BoyNur, Nortti, Ipeh, Yenti, Manda, Dani, Farid, Yus, Indra, Q-noy, Adi, Ale, Alu, Jauhan, Joe, Rina, dan semua** yang sudah berperan banyak semasa Qta Kuliah doeLoe....thx's ya guys atas bantuan2 nya.
10. Ikatan Ku yang tercinta, yang telah banyak memberikan berbagai pengalaman dalam perjalanan hidup ini, moga **KOMAP** jaya selamanya, kerinduan pada mu akan selalu tertanam pada diri ini. **Yenti, Hafidz, A.A Ari** "tengkyu yah selama ini dah selalu menjadi partner di **KOMAP**". **Dj**, makasi debat2 nya selama ini, **Diwan, Anca, Doni, Dedi** "Sukses Slalu & GudLak". **Boby** "Makasie.....banget dah nemenin ke perpustakaan, Moga cpt nyusul yah". **Gina** "Hadapi Semua Dengan Senyuman". **Ina, OphaL** (Pertahankan sll 2_2_7 nya yah, kayaknya akhir2 ini agak sedikit memudar). **Coco, Ilham**, dan semua anak2 **KOMAP** periode 03,04,05,06 & 06. Cayyooooo!!!!!!!!!!!!
11. Teman-teman **KKN & KKL**.....selamat berjuang semoga kesuksesan selalu bearda dalam gengaman kita.

Kepada semua rekan-rekan yang tak terbutkan satu persatu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis haturkan terima kasih. Semoga hasil tugas ini bisa menjadi tambahan referensi dalam perkuliahan di jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya.

Yogyakarta, 13 Mei 2007

Penulis

Elyusri Febria Mu'allimin