

**ANALISIS KEPUASAAN PASIEN ATAS PELAYANAN KESEHATAN  
RSUD DOLOPO KABUPATEN MADIUN TAHUN 2012  
(Studi Kasus Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Dolopo Kabupaten  
Madiun)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1  
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**ZETAYU VINATA MERIEL**

**20090520018**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS KEPUASAAN PASIEN ATAS PELAYANAN KESEHATAN  
RSUD DOLOPO KABUPATEN MADIUN TAHUN 2012  
(Studi Kasus Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Dolopo Kabupaten  
Madiun)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1  
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**ZETAYU VINATA MERIEL**  
**20090520018**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**



## HALAMAN PERNYATAAN

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 dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang  merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi  yang menyertainya.

Yogyakarta, 28 Agustus 2013

**Zetara Vinata Meriel**

**MOTTO :**

*Hargailah sebuah proses dan usaha untuk mencapai keberhasilan*

*The whole purpose of education is to turn mirrors into windows. (Sydney J. Harris)*

*Biarlah pengalaman masa lalu kita menjadi tonggak petunjuk, dan bukan tonggak yang membelenggu kita.  
(Mohammad Hatta)*

*"Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang bertaqwa." (QS. al*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, ku persembahkan tulisan ini kepada :

- Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir.
- Orang tua tercinta yang selalu berjuang untuk membahagiakan anak-anaknya. Terutama mama terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya sehingga dapat menyelesaikan study ini.
- Adek tercinta Zetayu Nurita Apsari yang bawel, terima kasih atas doa dan dukungannya. Kuliah yang bener lho yaa biar lulus tepat waktu.
- Aryo Pamungkas Subono yang selalu memberi semangat dan ada disaat suka maupun duka. Semoga Allah SWT selalu meridhoi setiap langkah kita.
- Sahabat-sahabatku "GNS" dengan personil tacik Orin dan tacik Rere terima kasih sudah memberi warna dalam kehidupanku selama ini, kangen ngerjain tugas bareng, nongkrong bareng, curhat bareng daaan yang paling penting ngegosip bareng hehee.
- Bapak Dr. Suranto., M.pol terima kasih atas masukan dan bimbingannya selama ini.
- Keluarga besar UKM Paduan Suara "SUNSHINE VOICE" senang dan bangga bisa bergabung dalam organisasi ini.
- Mas Wisnu sebagai pelatih, Babe, Mak jii', Bang Imam, Mbak Mitha, Mbak Niken, Mbak Fitri, Mbak Anggun, Bang Ricky, Aa', Mas Kingkin, Bang Deka, Mbak Widya, Mas Benzo, Mas Icong, Mas Cain, Mbak Fika, Mbak Fitri, Mbak Rizka, Mbak Cici, Mas Willie dan senior

senior lainnya kangen latihan bareng lagi dan terima kasih atas semua pembelajarannya yang kalian berikan.

- Teman-teman pengurus SSV periode 2010/ 2011 Elen, Budi, Ika, Jieng, Reza, Asep, Ita, Orin, Hana, Usman, Rena, Satya dan Afan. Melalui proses bersama-sama, berjuang bersama pokoknya banyak pelajaran yang kita dapat.
- Teman- teman SSV Nana, Ican, Ucup, Uki, Vera, Nia, Amel, Aziz, Abi, Indah, Caca, Rofi, Iston, Memey pokoknya buat semua teman-teman SSV tetap semangat. HUUZZAAAA.....
- Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2009 yang sudah lulus semoga sukses dan yang belum segera menyusul yaa....
- P.dhe Sakir yang sering ngasih job-job tapi seringnya sih jadi dirigen dan Arini, Cici, Nindi, Luphy, Didi, Tika, Oci, Fajar, Eko, Ari Tobari, Gery, Hakim, Pebie, Yuni, Efi, Uci, Bery, Umi, Aan, Ridho, Reza, Koko, Zulhan, Joko, Darus, Dysta, Bang Oca, Harry Guruh pokoknya semua teman-teman IP 2009 sukses semuanya yaa...
- Teman-teman Mentra Merah Putih donat banyak pengalaman dari kalian





4. Bapak Drs. Suswanta, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan masukan dan arahan serta bimbingannya dalam menyelesaikan study.
5. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc., selaku Dosen Penguji Proposal yang telah menguji dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para petugas medis maupun non medis RSUD Dolopo yang telah banyak membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis guna untuk menyelesaikan skripsi.
7. Para responden yaitu pasien rawat inap RSUD Dolopo yang telah bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
8. 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.
9. Almamater tercinta yang telah menemani selama menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Manusia yang hidup di dunia ini tidak ada yang sempurna. Oleh karena itu, penulis menyadari betul akan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki dalam menyusun hasil penelitian ini. Maka dengan sangat rendah hati tulisan ini disampaikan kepada pembaca untuk ditanggapi dan diberikan saran serta kritik yang konstruktif demi kesempurnaan hasil penelitian ini, dan segala kekurangan kelemahan yang ada merupakan tanggung jawab penulis.

## DAFTAR ISI

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....      | i     |
| HALAMAN PENGESAHAN ..... | ii    |
| HALAMAN PERNYATAAN ..... | iii   |
| MOTTO .....              | iv    |
| PERSEMBAHAN .....        | v     |
| KATA PENGANTAR .....     | vii   |
| DAFTAR ISI .....         | ix    |
| DAFTAR TABEL .....       | xii   |
| DAFTAR DIAGRAM .....     | xiv   |
| DAFTAR GRAFIK .....      | xv    |
| DAFTAR GAMBAR .....      | xvii  |
| SINOPSIS .....           | xviii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| A. Latar Belakang .....           | 1  |
| B. Rumusan Masalah .....          | 5  |
| C. Tujuan Penelitian .....        | 5  |
| D. Manfaat Penelitian .....       | 6  |
| E. Landasan Teori                 |    |
| 1. Manajemen Pelayanan .....      | 7  |
| 2. Pelayanan Kesehatan .....      | 12 |
| 3. Teori Kepuasan Pelanggan ..... | 23 |
| 4. Rumah Sakit .....              | 32 |
| F. Definisi Konseptual .....      | 35 |
| G. Definisi Operasional .....     | 36 |

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| H. Metode Penelitian            |    |    |
| 1. Jenis Penelitian.....        | 37 |    |
| 2. Jenis Data.....              | 38 |    |
| 3. Unit Analisis.....           | 39 |    |
| 4. Populasi.....                | 39 |    |
| 5. Sampel.....                  | 39 |    |
| 6. Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |    |
| 7. Teknik Analisa Data.....     | 41 |    |
| 8. Sumber Data.....             | 42 | 37 |

## BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Kabupaten Madiun.....                  | 43 |
| B. Gambaran Umum RSUD Dolopo.....                       | 55 |
| B.1 Tugas, Fungsi, Visi, Misi, Tujuan dan Strategi..... | 57 |
| B.2 Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....                    | 59 |
| B.3 Program-program RSUD Dolopo.....                    | 61 |
| B.4 Tenaga Pelayanan.....                               | 66 |
| B.5 Profil Pengunjung RSUD Dolopo Tahun 2012.....       | 74 |
| C. Profil Wilayah Penelitian.....                       | 77 |
| C.1 Mekanisme Pelayanan Rawat Inap.....                 | 78 |
| C.2 Cara Bayar Pasien.....                              | 80 |

## BAB III ANALISA DATA

|  |    |
|--|----|
| A. Karakteristik Responden.....                      | 81 |
| B. Analisis Deskriptif.....                          | 86 |
| 1. Keandalan ( <i>Realibility</i> )                  |    |
| 1.1 Prosedur Pelayanan.....                          | 88 |
| 1.2 Kesiapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan..... | 93 |
| 1.3 Kecepatan Melayani Pasien.....                   | 98 |
| 2. Keresponsifan ( <i>Responsiveness</i> )           |    |

|  |     |
|--|-----|
| 2.1 Kemampuan Perawat/ Dokter Dalam Berkomunikasi<br>Dengan Pasien ..... | 102 |
| 2.2 Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Informasi .....                   | 106 |
| 2.3 Kemampuan Dalam Menanggapi Keluhan Pasien .....                      | 111 |
| 3. Keyakinan ( <i>Confidence</i> )                                       |     |
| 3.1 Keramahan dan Kesopanan Petugas Rumah Sakit .....                    | 116 |
| 3.2 Kemampuan Paramedis Dalam Bekerja .....                              | 121 |
| 3.3 Kesembuhan Pasien .....  | 125 |
| 4. Empati ( <i>Empathy</i> )   |     |
| 4.1 Pelayanan Kepada Pasien Diberikan Dengan Adil .....                  | 130 |
| 4.2 Perhatian Petugas Kepada Pasien .....                                | 134 |
| 5. Berwujud ( <i>Tangible</i> )  |     |
| 5.1 Tarif Pelayanan .....  | 139 |
| 5.2 Kerapian dan Kebersihan Petugas .....                                | 143 |
| C. Unsur-Unsur Yang Ditingkatkan Kualitas Pelayanannya                   |     |
| 1. Keandalan   |     |
| 1.1 Jadwal Kunjungan Dokter .....  | 149 |
| 2. Empati  |     |
| 2.1 Ketersediaan Waktu Berkonsultasi Kefarmasian .....                   | 154 |
| 3. Berwujud  |     |
| 3.1 Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan .....                              | 158 |
| 3.2 Kelengkapan Alat Kesehatan dan Obat .....                            | 164 |
| 3.3 Ketersediaan Jumlah Perawat dan Dokter .....                         | 168 |

## BAB IV PENUTUP

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 183 |
| B. Saran .....      | 185 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| 1.1 Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan.....                  | 8   |
| 2.1 Luas Wilayah Kabupaten Madiun Tahun 2011.....                     | 44  |
| 2.2 Perkembangan Penduduk Tahun 2007-2011 .....                       | 48  |
| 2.3 Perbandingan Jenis Kelamin Tahun 2011.....                        | 50  |
| 2.4 Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan.....                         | 52  |
| 2.5 Daftar Tenaga Kepegawaian RSUD Dolopo (Menurut Jenis).....        | 66  |
| 2.6 Daftar Tenaga Kepegawaian RSUD Dolopo (Menurut Pendidikan).....   | 67  |
| 2.7 Daftar Tenaga Kepegawaian RSUD Dolopo (Menurut Status).....       | 69  |
| 2.8 Data Kunjungan Pasien RSUD Dolopo Tahun 2010-2012.....            | 74  |
| 2.9. Data Kunjungan Pelayanan Kesehatan RSUD Dolopo .....             | 75  |
| 2.10 Data Penunjang Medik RSUD Dolopo.....                            | 76  |
| 2.11 Jumlah Kematian Pasien Tahun 2011-2012.....                      | 76  |
| 2.12 Klasifikasi Tempat Tidur RSUD Dolopo.....                        | 78  |
| 3.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                             | 81  |
| 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 82  |
| 3.3. Responden Berdasarkan Pendidikan .....                           | 83  |
| 3.4 Responden Berdasarkan Usia .....                                  | 85  |
| 3.5 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Prosedur Pelayanan.....      | 89  |
| 3.6 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kesiapan Petugas.....        | 94  |
| 3.7 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kecepatan Pelayanan.....     | 99  |
| 3.8 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kemampuan Berkomunikasi..... | 103 |
| 3.9 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kecepatan Informasi.....     | 107 |

## DAFTAR DIAGRAM

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Luas Wilayah Kabupaten Madiun Tahun 2011..... | 45 |
| 3.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....         | 82 |
| 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 83 |
| 3.3. Responden Berdasarkan Pendidikan .....       | 84 |
| 3.4 Responden Berdasarkan Usia .....              | 85 |

## DAFTAR GRAFIK

|  |     |
|--|-----|
| 2.1 Perkembangan Penduduk Tahun 2007-2011 .....  | 49  |
| 2.2 Perbandingan Jenis Kelamin Tahun 2011 .....  | 51  |
| 3.1 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Prosedur Pelayanan.....                                     | 89  |
| 3.2 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kesiapan Petugas.....                                       | 95  |
| 3.3 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kecepatan Pelayanan.....                                    | 99  |
| 3.4 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kemampuan Berkomunikasi.....                                | 103 |
| 3.5 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kecepatan Informasi.....                                    | 108 |
| 3.6 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kemampuan Menanggapi Keluhan.<br>.....                      | 113 |
| 3.7 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Keramahan dan Kesopanan<br>Petugas .....                    | 118 |
| 3.8 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kemampuan Paramedis.....                                    | 122 |
| 3.9 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kesembuhan Pasien.....                                      | 126 |
| 3.10 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Keadilan Pelayanan.....                                    | 131 |
| 3.11 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Perhatian Petugas.....                                     | 136 |
| 3.12 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Tarif Pelayanan.....                                       | 140 |
| 3.13 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kerapian dan Kebersihan<br>Petugas .....                   | 145 |
| 3.14 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Jadwal Kunjungan Dokter .....                              | 150 |
| 3.15 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Ketersediaan Waktu Konsultasi<br>Tentang Kefarmasian ..... | 155 |
| 3.16 Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kebersihan dan Kenyamanan<br>Ruangan .....                 | 160 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 3.17 | Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Kelengkapan Alat Kesehatan dan<br>Obat..... | 165 |
| 3.18 | Frekuensi Kenyataan dan Harapan atas Ketersediaan Perawat dan<br>Dokter          | 171 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| 1.1 Model Segitiga Pelayanan .....             | 15  |
| 2.1 Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan ..... | 53  |
| 2.2 Peta Lokasi RSUD Dolopo.....               | 56  |
| 2.3 Denah RSUD Dolopo.....                     | 57  |
| 2.4 Struktur Organisasi RSUD Dolopo.....       | 73  |
| 2.5 Alur Pasien Rawat Inap RSUD Dolopo.....    | 79  |
| 3.1 Sarana Menanggapi Keluhan.....             | 116 |
| 3.2 Pasien Dalam Proses Penyembuhan .....      | 129 |
| 3.3 Ruang Kerja Petugas Ruang Flamboyan.....   | 148 |
| 3.4 Ruang Rawat Inap Delima 1.....             | 152 |
|  | 153 |

## SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dolopo serta aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo, memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya. Analisis ini menggunakan variabel keandalan (*reliability*), kerespansifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

RSUD Dolopo merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Madiun. Sebagai rumah sakit daerah, pelayanan yang diberikan harus mengutamakan kebutuhan pelanggan atau konsumen. Keluhan dari beberapa pasien ataupun keluarga tentang pelayanan di RSUD Dolopo yang membuat peneliti ingin meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pasien khususnya di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Dolopo. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden dan diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dimana dari hasil proses penghitungan diperoleh hasil sebagai berikut. Dari variabel keandalan, hasil indeks sebesar 2,93 yaitu masuk dalam kategori baik. Dari variabel kerespansifan, hasil indeks sebesar 2,95 yaitu masuk dalam kategori baik. Dari variabel keyakinan, hasil indeks sebesar 3,01 yaitu masuk kategori baik. Dari variabel empati, hasil indeks sebesar 2,85 yaitu masuk kategori baik. Dari variabel berwujud, hasil indeks sebesar 2,69 yaitu masuk kategori cukup.

Unsur yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu jadwal kunjungan dokter, ketersediaan waktu untuk berkonsultasi tentang kefarmasian, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas alat kesehatan dan kelengkapan obat, ketersediaan jumlah perawat dan dokter. Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu menambah fasilitas penunjang kenyamanan ruang rawat inap, memperbaiki kondisi kamar mandi, menambah sekret, serta pasien, menambah jumlah dokter serta alat kesehatan sesuai standart