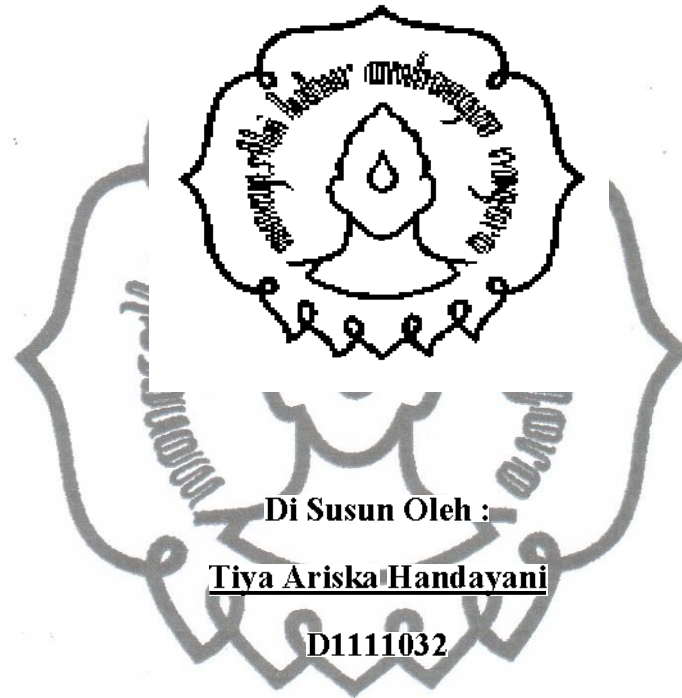


**“ AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima
JAMKESMAS di RSUD Sukoharjo) “**



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

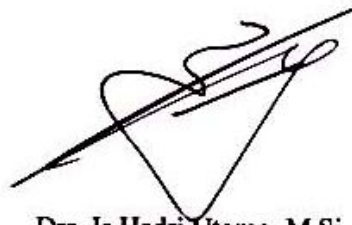
Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Is Hadri Utomo', written over a horizontal line.

Drs. Is Hadri Utomo, M.Si

NIP. 19590907 198702 1 001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Pada hari : Kamis

Tanggal : 01 Agustus 2013

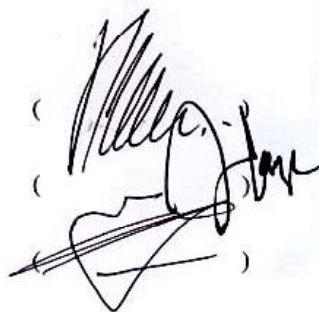
Panitia Penguji

Ketua : Drs. Pramono, SU.

Sekretaris : Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si.

Penguji : Drs. Is Hadri Utomo, M.Si.

(
(
(



Mengetahui,

Dekan

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret



MOTTO

- ☛ Dan sungguh, kelak Allah SWT pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, sehingga engkau menjadi puas. (Ad-Duha Ayat 5)
- ☛ Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). (Al-Insyirah Ayat 7)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :

1. Bapak dan Ibu, yang telah membesarkan, mengasuh dan membimbingku hingga menjadi seperti sekarang. Kasih sayang kalian tak kan pernah tergantikan oleh apapun.
2. Kakak, yang telah memberikan semangat kerja keras dan kesabaran dalam menjalani hidup.
3. Teman-teman, mbak ika, mbak dina, ayu dan nindi terima kasih atas masukan dan keakraban kita selama ini.
4. Teman se-ngkatan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara tahun 2011.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Sukoharjo. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

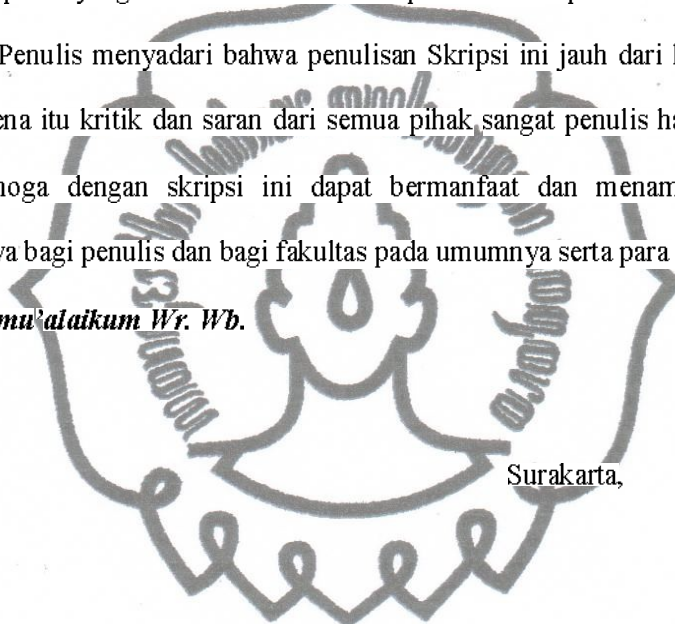
Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs. Is Hadri Utomo, Msi sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan skripsi ini diantaranya:

1. Bapak Prof. Drs. Pawito, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Is Hadri Utomo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. H. Muchtar Hadi, M.Si, selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

4. Instansi RSUD Kabupaten Sukoharjo terutama bagian administrasi jamkemas dan rekam medik sebagai tempat penelitian.
5. Kedua Orang-tuaku yang selalu mendukung dan memberi semangat serta doanya selama ini.
6. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan bagi fakultas pada umumnya serta para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Surakarta,

2013

Penulis

ABSTRAKSI

TIYA ARISKA HANDAYANI D1111032, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima JAMKESMAS di RSUD Kabupaten Sukoharjo), SKRIPSI, UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA, 2013.

Rumah Sakit merupakan instansi pemerintah yang mendapat tugas melayani kesehatan masyarakat, dalam hal ini yang dilaksanakan di RSUD Kabupaten Sukoharjo yang menangani pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), harus mampu menjalankan fungsi dan wewenangnya dengan baik dan adil demi terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang baik. RSUD Kabupaten Sukoharjo berkewajiban memberikan pertanggungjawaban mengenai segala tindakannya kepada masyarakat luas khususnya masyarakat penerima kartu JAMKESMAS. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 40 tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JAMKESMAS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) di RSUD Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan wawancara, mendapatkan keterangan yang diperlukan melalui komunikasi lisan secara langsung dengan pegawai rumah sakit maupun pasien. Selain wawancara teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yaitu mereduksi data yang telah berhasil dikumpulkan kemudian disajikan dan selanjutnya dilakukan penarikan simpulan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas Prosedur yang dilihat berdasarkan ketaatan pelaksanaan terhadap peraturan perundang-undangan atau kebijakan publik yang ada untuk memberikan kualitas dalam kepuasan kepada masyarakat pengguna JAMKESMAS telah terlaksana dengan baik; Akuntabilitas Proses yang dilihat berdasarkan pada ketaatan penerapan prosedur telah dapat dilaksanakan secara baik sehingga dapat dikatakan akuntabel; dan Akuntabilitas Manfaat yang diberikan telah cukup mengakomodir dalam melayani dan menyetatkan masyarakat miskin/tidak mampu berdasarkan hasil dari aktivitas atau kegiatan-kegiatan dari RSUD Kabupaten Sukoharjo.

Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan Publik, Jamkesmas

ABSTRACT

TIYA ARISKA HANDAYANI D1111032, PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY (A Case Study of Health Service for the JAMKESMAS card holders in Local Public Hospital of Sukoharjo), THESIS, SEBELAS MARET UNIVERSITY SURAKARTA, 2013.

Hospital is a government institution that handle to serve society's health, in this matter, which is carried out in Local Public Hospital of Sukoharjo Regency, which keep health service for the participants of Government-Financed Health Coverage (*JAMKESMAS*), should be able to do its function and authority well and legally for the establishment of an appropriate health service quality. The Local Public Hospital of Sukoharjo Regency has an obligation to give responsibility on each action to wide society, especially for receivers of *JAMKESMAS* cards. According to the Health Minister Regulation No. 40, 2012 on the Implementation Guidelines of *JAMKESMAS* Program. This study aimed to find out the implementation of the Health Service Accountability for the Participants of Government-Financed Health Coverage *JAMKESMAS* in the Local Public Hospital of Sukoharjo.

This study was descriptive qualitative, in which the data collecting technique used was interviewed, in which obtained the necessary information directly through oral communication either with some of hospital staffs or patients. Besides interview, the data collecting techniques used in this study were observation and documentation. The data analyzing technique used interactive analysis model that was reducing collecting data, then data display, and drawing conclusion.

From the result of this study it could be concluded that the Accountability of Procedure viewed from the implementation fidelity to the existing regulation or public policy in providing a quality of satisfaction for *JAMKESMAS* participants had implemented appropriately. The accountability of process viewed related to the fidelity in implementing procedure had been implemented appropriately, so that it could be categorized accountable, and the benefit Accountability had quietly accommodated in serving and giving health service for poor people based on the result of the activities of the Local Public Hospital of Sukoharjo.

Keywords: Public Service Accountability, *JAMKESMAS*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	15
1. Akuntabilitas	15
a. Konsep Akuntabilitas	15
b. Jenis Akuntabilitas	16

c.	Akuntabilitas Pelayanan Publik	18
2.	Pelayanan Publik	20
a.	Konsep Pelayanan Publik	20
b.	Asas-Asas Pelayanan Publik	21
c.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	22
d.	Kelemahan Pelayanan Publik	24
3.	Kualitas Pelayanan	26
a.	Konsep Kualitas Pelayanan	26
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
4.	Pelayanan Kesehatan	31
a.	Konsep Pelayanan Kesehatan	31
b.	Tujuan Pelayanan Kesehatan	32
c.	Sifat Upaya Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan	33
d.	Jenis Pelayanan Kesehatan	34
5.	Kemiskinan	37
a.	Konsep Kemiskinan	37
b.	Penyebab Kemiskinan	38
c.	Kategori Orang Miskin	39
d.	Upaya Penanggulangan Kemiskinan	40
6.	Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS)	41
a.	Konsep JAMKESMAS	41
B.	Kerangka Pemikiran	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	48
B. Jenis Penelitian	48
C. Teknik Penarikan Sampel	49
D. Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Validitas Data	53
G. Teknik Analisa Data	53

BAB IV DISKRIPSI LOKASI DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi RSUD Kab. Sukoharjo	56
B. Hasil Penelitian	67
1. Kondisi RSUD Kab. Sukoharjo	68
2. Akuntabilitas Prosedural	70
3. Akuntabilitas Proses	81
4. Akuntabilitas Manfaat	97

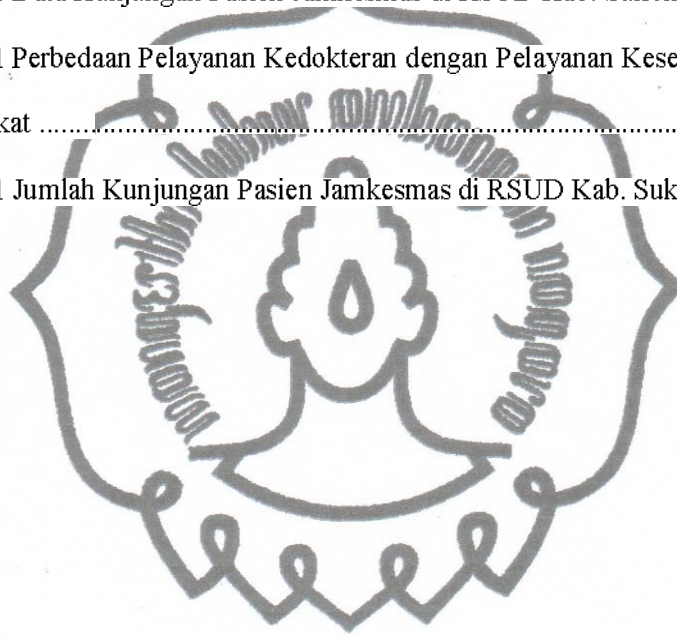
BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN	103
B. SARAN	105

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk di Kabupaten Sukoharjo	5
Tabel 1.2 Data Masyarakat Miskin di Kabupaten Sukoharjo	6
Tabel 1.3 Data Penerima Jamkesmas di Kabupaten Sukoharjo	8
Tabel 1.4 Data Kunjungan Pasien Jamkesmas di RSUD Kab. Sukoharjo	11
Tabel 2.1 Perbedaan Pelayanan Kedokteran dengan Pelayanan Kesehatan Masyarakat	36
Tabel 4.1 Jumlah Kunjungan Pasien Jamkesmas di RSUD Kab. Sukoharjo	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Kesehatan	43
Gambar 2.2 Bagan Alur Dana Jamkesmas	44
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1 Model Analisa Interaktif.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	61

