

**KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN  
RSUD KOTA SURAKARTA  
(Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
RSUD Kota Surakarta)**



Disusun Oleh:

**Yonatan Indra Fajar Pratomo**

D0110110

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

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

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada hari Senin

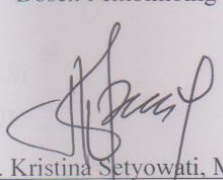
Tanggal 17 Juli 2017

Pada Pengantar

1. Drs. Priyanto Sudiloesi, M.Si  
NIP. 196010691965011007

2. Dra. Sudaryanti, M.Si  
NIP. 19570426196012007 Dosen Pembimbing

3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si  
NIP. 196306131990032001

  
Dr. Kristina Setyowati, M.Si

NIP. 196306131990032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
 Universitas Sebelas Maret  
 Surakarta

Pada hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2017

Panitia Penguji :

1. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si  
 NIP. 196010091986011001

(.....)  
 Ketua

2. Dra. Sudaryanti, M.Si  
 NIP. 195704261986012002

(.....)  
 Sekretaris

3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si  
 NIP. 196306131990032001

(.....)  
 Penguji

Mengetahui,  
 Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
 Universitas Sebelas Maret Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si  
 NIP. 196108251986012001

**MOTTO**

*Kesempurnaan seorang Pria adalah rasa cintanya kepada Sang Pencipta dan pengabdianya kepada Bangsa.*

*Sedangkan Harga dirinya terletak pada kegigihan dan kerja kerasnya*

Yonatan Indra

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini penulis persembahkan kepada

1. Papah, Mamah, Fira Natan yang selalu mendoakan, mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Ibug, Mbak Ika dan Rora yang selalu membantu saat penulis membutuhkan bantuan dalam setiap proses penulisan..
3. Octavia Kristian yang tak pernah bosan untuk selalu membantu, mendoakan serta mengingatkan tentang karya tulis ini.
4. Teman – teman gojek yang selalu menyindir skripsi ketika bekerja
5. Teman – teman Karang Taruna Rt3 Rw 24
6. Teman – teman Angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat dan Doa
7. Rekan ex-kantor Terabit network, Spidernet Grup, White & Wood café
8. Almamater UNS

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan berkat Nya yang melimpah selalu mengalir dalam kehidupan kita. Atas kasih dan berkat Nya pula, telah terselesaikan karya tulis skripsi **KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN RSUD KOTA SURAKARTA (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta)**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terselesainya Skripsi ini tidak lepas dari peran, bimbingan, arahan serta bantuan dari ;

1. Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, waktu dan ilmunya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dra. Lestariningsih, M.Si selaku pembimbing akademis, atas bimbingan akademis yang telah diberikan selama ini, dari awal perkuliahan sampai akhir.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis. Semoga ilmu yang diberikan bisa bermanfaat.
5. Ibu Evie staff tata usaha RSUD Kota Surakarta

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, maka dengan senang hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Terakhir, semoga pembaca dapat mengambil mamfaat dari hasil penulisan skripsi ini.

Surakarta, 10 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kepuasan.....	18
C. Konsep Pelayanan Publik .....	21



D. Prinsip Pelayanan Publik .....	27
E. Bentuk Pelayanan .....	29
F. Kualitas Pelayanan Publik .....	31
G. Dimensi Kualitais Pelayanan Publik .....	33
H. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	36
I. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	39
J. Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Tipe dan Dasar Penelitian .....	44
D. Unit Analisis.....	45
E. Metode Pengumpulan Data.....	45
F. Jenis dan Sumber Data.....	46
G. Populasi dan Sampel.....	46
H. Definisi Konseptual .....	47
I. Definisi Operasional .....	49
J. Tehnik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum .....	55
B. Deskripsi Hasil .....	56
C. Analisis Data .....	59
D. Analisis Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Kesehatan RSUD Kota Surakarta.....	63

E. Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan.....	74
F. Importance Peformance Analysis.....	79
BAB V PENUTUP .....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel I.1 Data Jumlah Rumah Sakit Seluruh Indonesia	
Tahun 2012 -2013.....	4
Tabel III.1 Pembagian Indikator Harapan dan Kenyataan.....	53
Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	56
Tabel IV. 2 Karakteristik Usia Responden.....	57
Tabel IV.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	59
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel IV.5 Penilaian Responden Terhadap Kinerja RSUD Dalam Dimensi Tangible .....	64
Tabel IV.6 Penilaian Responden Terhadap Kinerja RSUD Dalam Dimensi Reliability.....	67
Tabel IV.7 Penilaian Responden Terhadap Kinerja RSUD Dalam Dimensi Responsiveness .....	69
Tabel IV. 8 Penilaian Responden Terhadap Kinerja RSUD Dalam Dimensi Assurance.....	71
Tabel IV. 9 Penilaian Responden Terhadap Kinerja RSUD Dalam Dimensi Emphaty .....	73
Tabel IV. 10 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Dalam Dimensi Tangible .....	75
Tabel IV.11 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Dalam Dimensi Reliability.....	76
Tabel IV. 12 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Dalam Dimensi Assurance.....	77
Tabel IV. 13 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Dalam Dimensi Responsiveness .....	78

Tabel IV.14 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Dalam Dimensi Emphaty .....	79
Tabel IV. 15 Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Harapan .....	80
Tabel IV. 16 Skor Rata-rata Penilaian Kinerja dan Harapan.....	81

**DAFTAR GAMBAR**

	halaman
Gambar II.1. Kerangka Berpikir .....	42
Gambar III.1. Diagram Kartesius .....	54
Gambar IV.1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta.....	83

## ABSTRAK

**Yonatan Indra Fajar Pratomo. D0110110. Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan RSUD Kota Surakarta (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta). Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2017. 105 halaman.**

Kesehatan merupakan salah satu hak yang wajib dipenuhi oleh Negara kepada warganya. Ketersediaan Fasilitas kesehatan yang berkualitas seperti rumah sakit merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah. Masih adanya keluhan terhadap pelayanan rumah sakit merupakan indikasi ketidakpuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna jasa kesehatan RSUD Kota Surakarta yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan badan layanan umum daerah milik Pemkot Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei, penyebaran kuesioner kepada responden. Atribut pertanyaan disusun berdasarkan 5 dimensi kualitas dari teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari indikator kualitas pelayanan publik dan / atau data terkait yang terkait dengan pasien / masyarakat. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 241 responden yang merupakan pasien rawat jalan RSUD Kota Surakarta. Analisis olah data menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA) dan dibantu dengan SPSS.

Berdasarkan analisa diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 2 pernyataan di kuadran A, 2 pernyataan di kuadran B, 5 pernyataan di kuadran C, 9 pernyataan berada di kuadran D. 2 pernyataan di kuadran A menunjukkan bahwa atribut ruang tunggu yang nyaman serta kecepatan ketepatan jadwal petugas medis merupakan prioritas harapan pasien yang belum memuaskan dikarenakan kinerja dari RSUD belum maksimal. Dari skor total rata-rata penilaian kinerja  $\bar{X}$  adalah 4,0 dan harapan  $\bar{Y}$  4,14, artinya  $\bar{X} < \bar{Y}$  tingkat harapan masih lebih besar dari pada tingkat kinerja RSUD kota Surakarta. Sehingga berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien belum merasa puas dengan pelayanan RSUD Kota Surakarta.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

### ***ABSTRACT***

**Yonatan Indra Fajar Pratomo. D0110110. Satisfaction of Health Service User of RSUD Surakarta (A Quantitative Descriptive Study of Satisfaction Level of Outpatient of RSUD Surakarta). Thesis. Study Program of State Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. Surakarta. 2017. 105 pages.**

Health is one of the rights that must be fulfilled by the State to its citizens. The availability of quality health facilities such as hospitals is one of the efforts undertaken by the government. Still a complaint against hospital services is an indication of public dissatisfaction with the health facilities. On the basis of the phenomena, this study intends to determine the level of outpatient satisfaction of healthcare services at RSUD Surakarta which is one of health facility of local public service agency Municipal Government of Surakarta.

This study applied descriptive quantitative approach with survey method, distributing questionnaires to respondents. The question attributes are structured on the basis of the five dimensions of quality based on the theories of Zeithaml, Berry and Parasuraman. The data used are primary data and secondary data obtained from the indicators of quality of public services and/ or related data to patient/ community. This study took a sample of 241 respondents who are outpatients of RSUD Surakarta. The analysis of data was performed by using technique of Importance Performance Analysis (IPA) and supported by SPSS.

Based on the analysis of Cartesian diagram shows that there are 2 statements in quadrant A, 2 statements in quadrant B, 5 statements in quadrant C, 9 statements are in quadrant D. 2 statements in quadrant A indicated that convenient waiting room attributes and timeliness accuracy of medical personnel is at a priority of patient expectations that have not been satisfactory due to the performance of the RSUD has not been maximized. From the average total score of the performance appraisal  $\bar{X}$  is 4.0 and expectation  $\bar{Y}$  4.14, it means  $\bar{X} < \bar{Y}$  the expectation level is still greater than the performance level of RSUD Surakarta. Therefore, based on the results of research, it can be concluded that the patient has not been satisfied with the service RSUD Surakarta.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Health Care Service