

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT
DALAM PROGRAM BANTUAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. HARJONO
KABUPATEN PONOROGO**

(Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 40 Tahun 2012
tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat)

SKRIPSI



Oleh :

RIRIS HANITASARI

NIM : 10220803

PRODI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

PONOROGO

2014

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT
DALAM PROGRAM BANTUAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. HARJONO
KABUPATEN PONOROGO**

(Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 40 Tahun
2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat)

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dengan Prodi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

RIRIS HANTASARI
NIM. 10220803

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : **RIRIS HANITASARI** ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, Februari 2014



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Akhir Oleh Riris Hanitasari ini,


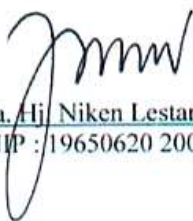

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada hari : Jumat

Tanggal : 07 Maret 2014

Pukul : 09.30 – 11.00 WIB

DEWAN PENGUJI

| PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <u>Drs. Piparyo, MM</u> NIK : 19620629 198809 12 | <u>Dra. Hj. Niken Lestari M. Si</u> NIP : 19650620 200501 11 | <u>Dian Suluh Kusuma Dewi, M.AP</u> NIK : 19810527 201112 13 |

MENGETAHUI,

DEKAN FISIP



Dra. Hj. Niken Lestari M. Si

NIP : 19650620 200501 2001

MOTTO

1. *Ilmu merupakan perhiasan di waktu senang, sebagai tempat berlindung di waktu susah. (Riris Hanitasari)*
2. *Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya ; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah. (Abu Bakar Sibli)*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Akhirnya selesai juga

Puji syukur Ya Allah, atas segala nikmat yang Engkau berikan. Terimakasih Kau berikan semua yang kubutuhkan bukan yang kuinginkan, karena dengan begitu aku menjadi lebih pandai bersyukur. Aku memang tidak lebih baik dari yang lainnya, tapi ijinilah aku untuk senantiasa belajar agar menjadi lebih baik. Terima kasih . . . engkau menjadikan segalanya indah pada waktunya. Ijinkanlah aku Ya Allah untuk menguntai kata terimakasih kepada orang-orang yang sudah mendukungku hingga skripsi selesai.

- ❖ Ibu dan Ayahku yang selalu mendoakan setiap langkahku.
- ❖ Seluruh keluargaku yang selalu membantuku.
- ❖ Serta teman-teman seperjuangan tanpa terkecuali, terimakasih untuk kebersamaan kita.
- ❖ Dan semua pihak yang selalu mendukung dan mendoakanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan susunan skripsi ini dengan lancar. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Skripsi ini ditulis dari hasil penyusunan data-data sekunder yang penulis peroleh dari buku panduan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Niken Lestari M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, M.AP selaku ketua prodi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak dan Ibu Dosen, terima kasih atas ilmu dan bimbingannya kiranya ilmu yang diberikan dapat bermanfaat.
4. Teman-teman prodi Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas motivasi dan dukungannya.

Penulis berharap, dengan membaca hasil skripsi ini, dapat memberi manfaat bagi kita semua, serta dapat menambah wawasan kita tentang kualitas pelayanan jaminan kesehatan masyarakat dalam program bantuan kesehatan masyarakat miskin. Dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan menuju arah yang lebih baik.

Ponorogo, Februari 2014

Penulis

RIRIS HANITASARI

NIM : 10220803

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Hasil Penelitian..... | 6 |
| E. Penegasan Istilah..... | 7 |
| F. Landasan Teori..... | 9 |
| G. Definisi Operasional..... | 29 |
| H. Metode Penelitian..... | 30 |

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

| | |
|-------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Kabupaten Ponorogo | 38 |
| B. Gambaran Umum RSUD..... | 39 |

BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

| | |
|------------------------|----|
| A. Penyajian Data..... | 56 |
| B. Analisis Data..... | 71 |

BAB I V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran | 80 |

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|------------------------------------------------------|----|
| Tabel I | : Daftar Nama Informan | 33 |
| Tabel II | : Jumlah Tenaga Medis RDUD Dr. Harjono Ponorogo..... | 51 |
| Tabel III | : Jumlah Tenaga RSUD Dr. Harjono Ponorogo..... | 52 |
| Tabel IV | : Rekapitulasi Pasien Jamkesmas Tahun 2013 | 56 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar I | : Bagan Analisa Data | 36 |
| Gambar II | : Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Ponorogo | 50 |
| Gambar III | : Sistem Pelayanan..... | 53 |



ABSTRAK

RIRIS HANITASARI, 10220803, 2014, KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM BANTUAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. HARJONO KABUPATEN PONOROGO, dalam penulisan ini menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo. Di samping itu diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono dalam memberikan pelayanan Jamkesmas kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, dengan sumber informan yaitu pegawai/ staf yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo serta masyarakat yang menggunakan kartu Jamkesmas yang dianggap tahu dan dapat dipercaya dalam memberikan sumber data. Adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara dan dokumentasi, setelah data terkumpul kemudian di analisa dan disajikan secara kualitatif.

Dari hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo secara umum dinilai kurang baik. Di dalam pelayanan Jamkesmas pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo mengacu sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia..

Masalah yang ada yaitu pemikiran buruk masyarakat ataupun fenomena-fenomena masyarakat yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan Jamkesmas pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

Dengan adanya permasalahan, penulis memberikan saran kepada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo untuk menghindari timbulnya kualitas pelayanan Jamkesmas yang buruk, maka Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo perlu meningkatkan pengawasan agar segala sesuatu berjalan sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunta Suharsini. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineke Cipta
- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ponorogo. 2012. *Ponorogo Dalam Angka, Ponorogo Infigures 2012*. Ponorogo.
- Deddy Mulyana, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- <http://masyarakatmiskin.blogspot.com/2011/02/pengertian-masyarakat-miskin.html>
- <http://www.kompasgramedia.com/socialcare/dkk/bantuankesehatan>
- Juliansyah Noor, 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Group.
- Moh Nazir. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Muhammad Idrus. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Nyoman, Kutha Ratna. 2010. *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 : *Tentang Pelayanan Publik Daerah Jawa Timur*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/2010 : *Tentang Pengertian Rumah Sakit Umum*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 40 Tahun 2012 : *Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*.

Praktikum Siti Fatimah. 2013. *Usaha Pemerintah Desa Dalam Memajukan Pembangunan Desa Pada Sektor Pertanian di Desa Prajegan Kecamatan Sukorejo*. Ponorogo.

Profil Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo Tahun 2013.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosady Ruslan, 2004. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Skripsi Sri Lestari, 2008. *Analisis Kinerja Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonogiri*. Wonogiri.

Tjiptono, Fandy & Chandra. 2008. *Service, Quality dan Sarisfaction*. Yogyakarta: C.V andi Offset.

