

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WONOSARI
GUNUNGKIDUL**

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun oleh :

PERMITA MUSTIKAWATI

07 10 03307 / SOS

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WONOSARI
GUNUNGKIDUL**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :

PERMITA MUSTIKAWATI

07 10 03307 / SOS

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul

Penyusun : **Permita Mustikawati**

NIM : **07 10 03307 / Sos**

KARYA TULIS ILMIAH

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian KTI yang diselenggarakan pada:

**Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Sosiologi**

Pukul

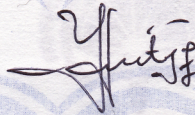
Tempat

disusun oleh :

PERMITA MUSTIKAWATI

No. Mhs : 07 10 03307 / SOS

disetujui oleh :



Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.

Dosen Pembimbing

St. Nindita, M.Si.

Penguji II

HALAMAN PENGESAHAN

Judul KTI : Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di Rumah
Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul

Penyusun : Permita Mustikawati

NIM : 07 10 03307 / Sos

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian KTI yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Agustus 2011

Pukul : 09.00-10.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt.2 FISIP, Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Tim Penguji

V. Sundari Handoko, M.Si.

Penguji Utama

Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.

Penguji I

St. Nindito, M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Permita Mustikawati
Nomor Mahasiswa : 07 10 03307
Program Studi : Sosiologi
Judul Karya Tulis : Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan
di Rumah Sakit Umum (RSUD) Wonosari Gunungkidul

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia di proses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademis di institusi ini.

Yogyakarta, 23 Agustus 2011
Saya yang menyatakan



Permita M
Permita Mustikawati

Motto

Kemenangan hanya akan dicapai oleh mereka yang menolak untuk menyerah di dalam pertarungan
(Napoleon B.P)

Percaya akan Keajaiban, Cinta dan Keberuntungan!

Melihat ke depan dan jangan pernah melihat ke belakang!

Kerjakan apa yang kamu inginkan dan pertahankan, karena dihidup ini yang hidup hanya dirimu sendiri !.

Berulang dihajar tak kan aku gemetar

Berulang ditinju ku kan terus melaju

(Soulsjah-Jagoanku)

By : Ficka Permata ^.^

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan YME
2. Ayah (Babe) dan Ibu tercinta
3. Adikku tersayang, Dek Yanuar
4. Om, Tante, Cincak dan okta di Karangwuni
5. “*My Inspiration*”, Thank you for everything ^.^
6. Laboratorium Sosiologi UAJY
7. Teman – teman Sosiologi angkatan 2007
8. Sahabat-sahabatku
9. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul”

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini khususnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan semangat luar biasa bagi penulis. *“I LOVE YOU GOD”*.
2. Ayah (Babe) dan Ibu terkasih dan tercinta, yang telah sabar menunggu aku sampai wisuda.
3. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dra. E. Yuningtyas S., M.Si selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak atas kesabaran dalam proses bimbingan, memberikan kritik dan omelannya, kapan-kapan kita debat lagi bu.
5. Ibu V. Sundari Handoko, M.Si., selaku dosen penguji utama. Terima kasih banyak atas bimbingan, masukan, kritik dan saran yang Ibu berikan selama seminar dan berlanjut pada waktu pendadaran KTI.
6. Bapak St. Nindito, M.Si., selaku dosen penguji 2. Terima kasih banyak atas saran dan kritik bapak saat sidang pendadaran karya tulis ini.
7. Bapak Y. Kunharibowo, MA, selaku *My Big Bos* di Lab Sosiologi yang telah membantu banyak dalam mengerjakan KTI dan memberikan *support*.

8. Adikku satu-satunya, ayo kamu buruan nyusul.
9. Keluarga Karangwuni, Cincak, Pakdhe, Oktil, dan terspesial buat Budheku, terimakasih banyak atas *support* dan nasehat-nasehat yang telah diberikan, *You're the best*.
10. Seluruh staff karyawan Tata Usaha (TU), *Cleaning Service* (terutama Pak Agung) yang telah memberikan doa buatku, Bapak parkir dan Satpam Fisip Atma Jaya Yogyakarta, terimakasih banyak sudah disebrangin dan keluar parkiran tanpa repot-repot menunjukkna STNK.
11. Sahabat-sahabatku Sosiologi dari angkatan berapapun, yang banyak memberikan dukungan, terutama untuk Icha Marieska yang telah setia menungguku saat pendadaran, "Ayo sayang kita wisuda barengggg".
12. Teman-teman Sosiologi dari angkatan 2003-2010, yang telah berpartisipasi dan memberi dukungan saat seminar KTI, serta mas Denny yang telah membantu dalam mengerjakan KTI dan berpartisipasi ketika seminar KTI. Thank's ya.
13. Sahabat-sahabatku waktu KKN (terutama Obet krembangan 6, Hikmah Krembangan 12, Wawan Krembangan 5, dan mbak Pina kelompokku sendiri Krembangan 7) yang telah meluangkan waktunya saat seminar KTI dan terspesial buat Ketua Kelompok Krembangan 11 (Dudut ^.^) yang telah setia dan tulus dalam memberikan semangat dalam segala bentuk apapun, terimakasih banyak yang tidak mungkin bisaku tuliskan ^.^.
14. Sahabat-sahabatku di Wonosari, (Mas Plenty dan Mas Syahri) yang selalu ada disaat aku galau, ayo kita renang lagi, ngopi lagi... kangen kalian.
15. Seluruh staff karyawan di RSUD Wonosari Gunungkidul, yang telah mengizinkan saya untuk *internship* (KKL) di tempat tersebut, dan terutama untuk semua staff TU, Kepegawaian, dan kepada Pak Nandar selaku Kepala Seksi Pelayanan Medis (terimakasih banyak pak atas bantuannya dalam mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan ini. "cara pandang dan pemikiran bapak memang beda dengan yang lain.. Yahud"
16. Para responden penelitianku, tanpa kalian karya tulisku tidak akan selesai.

17. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala saran dan masukan sangat diharapkan agar karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, 23 Agustus 2011

Permita Mustikawati

ABSTRAKSI

Penelitian Karya Tulis Ilmiah ini berisi tentang persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan yang terdapat pada RSUD Wonosari Gunungkidul.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 18 dan teknik analisisnya menggunakan analisis distribusi frekuensi dan *crosstabs*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada kecenderungan hubungan antara pendapatan per bulan dengan kelas pelayanan rumah sakit yang dipilih oleh pasien, dan kelas pelayanan cenderung berhubungan dengan persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul. Hasil analisis dari total pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul adalah biasa saja atau sedang. Rata-rata pasien rawat inap yang merasa biasa saja atau sedang adalah mereka yang berpenghasilan rendah perbulan dan berada pada bangsal kelas III.

Untuk persepsi pasien rawat inap per indikator adalah sebagai berikut: yang pertama adalah persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan *tangible*, hasil dari penelitian yang dilakukan adalah tidak puas. Rata-rata pasien yang merasa tidak puas adalah mereka yang berpenghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Ketidakpuasan tersebut paling jelas terlihat pada kebersihan toilet rumah sakit. Kedua, persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan *reliability*, hasil dari penelitian yang dilakukan adalah puas. Rata-rata pasien rawat inap yang merasa puas adalah yang berpenghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Kepuasan pasien paling jelas terlihat pada ketepatan petugas dalam memeriksa pasien. Ketiga, persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan *responsiveness*, hasil penelitian yang dilakukan adalah tidak puas. Rata-rata pasien yang merasa tidak puas adalah mereka dengan penghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Ketidakpuasan tersebut terlihat jelas pada respon petugas yang kurang pada setiap keluhan pasien terutama pada pasien kelas menengah kebawah. Keempat, persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan *assurance*, hasil penelitian yang dilakukan adalah puas. Rata-rata pasien yang merasa puas adalah mereka dengan penghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Kepuasan pasien terlihat jelas pada aspek kehandalan yang dimiliki oleh petugas medis. Terakhir adalah persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan *empathy*, dari hasil penelitian yang dilakukan adalah biasa saja atau sedang. Rata-rata pasien rawat inap yang menjawab biasa saja atau sedang adalah yang berpenghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Kemudian, hasil penelitian untuk total persepsi pelayanan adalah biasa saja. Rata-rata pasien yang merasa biasa saja adalah pasien dengan penghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III.

Kata kunci: persepsi pasien rawat inap dan pelayanan rumah sakit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. KERANGKA KONSEP	5
1. Persepsi	6
2. Pelayanan	8
F. METODE PENELITIAN	14

1. Jenis Penelitian	14
2. Variabel Penelitian	15
3. Definisi Operasional	15
4. Skema Variabel Penelitian	16
5. Hipotesis Penelitian	17
6. Lokasi dan Obyek Penelitian	17
7. Populasi dan Sampel Penelitian	17
8. Teknik Pengumpulan Data	18
9. Metode Analisis Data	19

BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. GAMBARAN UMUM ORGANISASI PENELITIAN	21
A.1 Sejarah Singkat dan Perkembangannya	21
A.2 Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul	24
A.3 Visi dan Misi	25
A.4 Sarana dan Prasarana	26
A.5 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Jenis Instalasi Rawat Inap ..	28
A.6 Divisi Hubungan Masyarakat	34
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN	41

BAB III PEMBAHASAN

A. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN

RUMAH SAKIT	45
a. <i>Tangible</i> atau Berwujud.....	45
b. <i>Reliability</i> atau Keandalan	47
c. <i>Responsiveness</i> atau Cepat Tanggap	49
d. <i>Assurance</i> atau Kepastian	52
e. <i>Empathy</i> atau Empati	54

B. ANALISIS CROSSTABS ANTARA VARIABEL ANTESEDEN

(PENDAPATAN PER BULAN PASIEN RAWAT INAP)

DENGAN VARIABEL <i>INDEPENDENT</i> (KELAS PELAYANAN)	56
--	----

C. ANALISIS CROSSTABS ANTARA VARIABEL ANTESEDEN

(PENDAPATAN PER BULAN PASIEN RAWAT INAP)

DENGAN VARIABEL <i>DEPENDENT</i> (PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN)	57
a. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Tangible</i>	57
b. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Reliability</i>	58

c. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator	
<i>Responsiveness</i>	59
d. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator	
<i>Assurance</i>	60
e. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator	
<i>Empathy</i>	61
 D. ANALISIS CROSSTABS ANTARA VARIABEL <i>INDEPENDENT</i>	
(KELAS PELAYANAN) DENGAN VARIABEL <i>DEPENDENT</i>	
(PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN)	65
a. Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Tangible</i>	65
b. Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Reliability</i>	66
c. Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Responsiveness</i>	67
d. Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Assurance</i>	68
e. Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Empathy</i>	69
 E. ANALISIS TOTAL PERSEPSI PELAYANAN DI RSUD	
WONOSARI GUNUNGKIDUL	73

F. ANALISIS <i>CROSSTABS</i> ANTARA PENDAPATAN PER BULAN PASIEN RAWAT INAP DAN KELAS PELAYANAN DENGAN TOTAL PERSEPSI PELAYANAN	75
a. Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Total Persepsi Pelayanan	75
b. Kelas Pelayanan dengan Total Persepsi Pelayanan	76

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN	78
B. SARAN	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Sarana Kesehatan menurut Jenis Sarana dan Status Kepemilikan di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2009	21
Tabel 2.2 Jumlah Kunjungan Pasien	28
Tabel 2.3 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Kelompok Umur	29
Tabel 2.4 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dirinci per JenisKelamin	29
Tabel 2.5 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 2.6 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 2.7 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Cara Pembayaran Waktu Pembayaran.....	32
Tabel 2.8 Jenis Bangsal Rawat Inap di RSUD Wonosari Gunungkidul	33
Tabel 2.9 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Umur	41
Tabel 2.10 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 2.11 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 2.12 Pasien RawatInap RSUD Wonosari Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 2.13 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Pendapatan per Bulan	43
Tabel 2.14 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Distribusi Kelas Perawatan	43
Tabel 2.15 Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Cara Pembayaran	44
Tabel 3.1 <i>Tangible</i> atau Berwujud	46
Tabel 3.2 <i>Reliability</i> atau Kehandalan	48
Tabel 3.3 <i>Responsiveness</i> atau Cepat Tanggap	50
Tabel 3.4 <i>Assurance</i> atau Kepastian	53
Tabel 3.5 <i>Empathy</i> atau Empati	55
Tabel 3.6 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Kelas Pelayanan	56
Tabel 3.7 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Tangible</i>	58
Tabel 3.8 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Reliability</i>	59
Tabel 3.9 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 3.10 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Assurance</i>	61
Tabel 3.11 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Indikator <i>Empathy</i>	62

Tabel 3.12 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Tangible</i>	65
Tabel 3.13 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Reliability</i>	66
Tabel 3.14 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 3.15 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Assurance</i>	68
Tabel 3.16 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Indikator <i>Empathy</i>	69
Tabel 3.17 Total Persepsi Pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul	74
Tabel 3.18 <i>Crosstabs</i> antara Pendapatan per Bulan Pasien Rawat Inap dengan Total Persepsi Pelayanan	76
Tabel 3.19 <i>Crosstabs</i> antara Kelas Pelayanan dengan Total Persepsi Pelayanan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Penelitian antar Variabel	16
Gambar 2.1 Gambar Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul	24
Gambar 2.2 Gambar Struktur Pelaksanaan Divisi Hubungan Masyarakat	34

