



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**OLEH
ACHMAD ASNAWI
NPM : 0706215064**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK
TAHUN 2009**

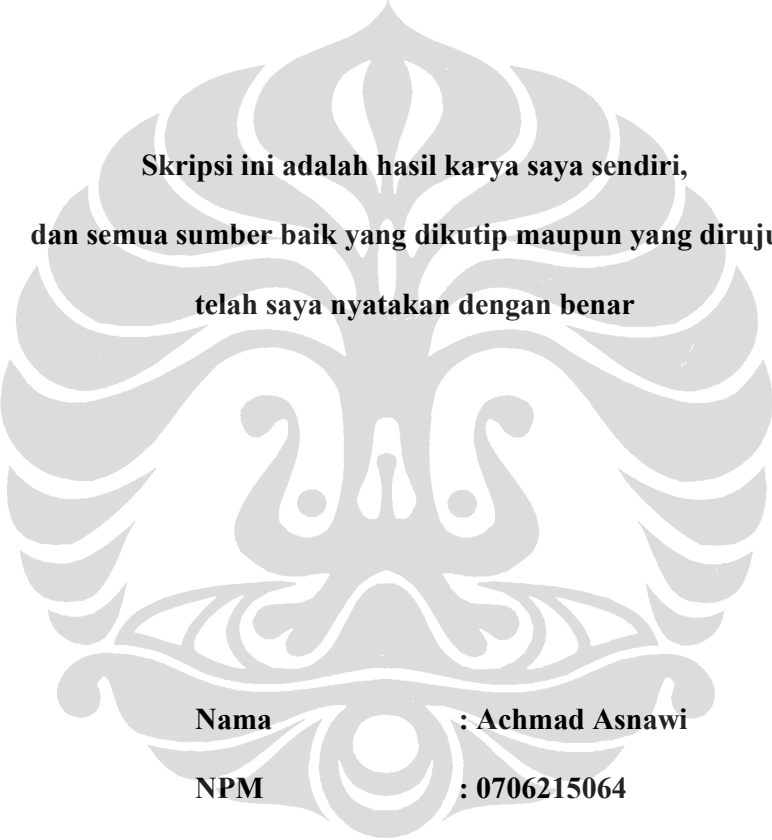
SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**OLEH
ACHMAD ASNAWI
NPM : 0706215064**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Achmad Asnawi

NPM : 0706215064

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
N a m a : Achmad Asnawi
N P M : 0706215064
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Pelayanan Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan
Kesehatan Di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok
Tahun 2009

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan
Masyarakat Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas
Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : DR. dr. M. Hafizurrachman S., MPH (.....)

Penguji : dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS (.....)

Penguji : Hj. Dewi Syarifah SSiT, MSi (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 23 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak DR. dr. M. Hafizurrachman S.,MPH, selaku pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 2) Ibu dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan bagi perbaikan skripsi ini.
- 3) Ibu Hj. Dewi Syarifah SSiT, MSi, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan bagi perbaikan skripsi ini.
- 4) Ibu dr. Linda Patricia MM, selaku Kepala Puskesmas Sukmajaya yang telah memberikan izin penelitian.
- 5) Seluruh staf Puskesmas Sukmajaya yang telah memberikan bantuan informasi, dokumen, serta data-data yang diperlukan bagi penulisan skripsi ini.
- 6) Seluruh dosen pengajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
- 7) Seluruh staf Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (AAK), yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan.
- 8) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan moril selama menjalani proses perkuliahan.
- 9) Seluruh sahabat peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan angkatan 2007 (Faiz, Mba' Moly, Eka, Retno, Devi, Melvi, dan Vina) atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis menjalani proses perkuliahan.

- 10) Seluruh sahabat di FKM-UI, yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, atas dukungan dan bantuannya selama proses perkuliahan.
- 11) Bapak Burdan Azhari dan seluruh staf PPTK Dinas Kesehatan Propinsi Lampung atas bantuan pengurusan administrasi selama penulis menjalani tugas belajar.
- 12) dr. Hi. Halim Hamid selaku Direktur RSUD Sukadana yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan di FKM-UI.
- 13) Seluruh sahabat di RSUD Sukadana yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani perkuliahan.

Saya menyadari, skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun saya harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu kesehatan masyarakat.

Depok, 23 Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Asnawi
NPM : 0706215064
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Pelayanan Kesehatan
Departemen : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 23 Juni 2009
Yang menyatakan

(Achmad Asnawi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi.....	7
2.1.1 Definisi Persepsi.....	7
2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi.....	8
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	9
2.1.4 Organisasi Dalam Persepsi.....	10
2.1.5 Peran Belajar Dalam Persepsi.....	11
2.1.6 Persepsi Dan Pengenalan Mengenai Gejala Sakit.....	12
2.2 Pelayanan Kesehatan.....	14
2.2.1 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	14
2.2.2 Karakteristik Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.3 Karakteristik Jasa Pelayanan Kesehatan.....	16
2.2.4 Pelayanan Kesehatan Dasar.....	17
2.2.5 Pelayanan Kesehatan Rujukan.....	18
2.2.6 Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan.....	19
2.2.7 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
2.2.8 Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
2.2.9 Pendekatan Mutu Pelanggan Pelayanan Kesehatan.....	23
2.2.10 Pelayanan Medis (Dokter).....	24
2.2.11 Pelayanan Paramedis.....	26
2.2.12 Fasilitas Medis Dan Non Medis.....	28
2.3 Puskesmas.....	29
2.3.1 Definisi Puskesmas.....	29
2.3.2 Visi Dan Misi Puskesmas.....	29
2.3.3 Kewenangan Puskesmas.....	30
2.3.4 Kedudukan Puskesmas.....	31

	2.3.5 Azas Puskesmas.....	31
	2.3.6 Fungsi Puskesmas.....	33
	2.3.7 Lingkungan Fisik Puskesmas.....	34
	2.3.8 Jaminan Mutu Puskesmas.....	36
BAB III	GAMBARAN UMUM PUSKESMAS SUKMAJAYA	
	3.1 Kondisi Geografi.....	39
	3.2 Kondisi Demografi.....	39
	3.3 Struktur Organisasi Dan Tata Kerja.....	42
	3.4 Visi, Misi Dan Nilai.....	43
	3.5 Kebijakan Dan Strategi.....	43
	3.6 Tujuan Dan Sasaran.....	44
	3.7 Sumber Daya Manusia (Ketenagaan).....	45
	3.8 Sarana Kesehatan.....	46
	3.9 Derajat Kesehatan.....	47
	3.9.1 Angka Kematian (Mortalitas).....	47
	3.9.2 Angka Kesakitan (Morbiditas).....	48
	3.9.3 Status Gizi.....	51
	3.10 Kesehatan Lingkungan.....	53
	3.11 Peran Serta Dan Perilaku Masyarakat.....	53
	3.12 Anggaran Kesehatan.....	54
BAB IV	KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	
	4.1 Kerangka Konsep.....	55
	4.2 Definisi Konsep.....	56
	4.2 Definisi Operasional.....	58
BAB V	METODOLOGI PENELITIAN	
	5.1 Desain Penelitian.....	62
	5.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	62
	5.3 Populasi Penelitian.....	62
	5.4 Sampel Penelitian.....	62
	5.5 Pengumpulan Data.....	64
	5.6 Instrumen Penelitian.....	64
	5.7 Variabel Yang Diukur.....	66
	5.8 Pengolahan Data.....	67
	5.9 Analisis Data.....	67
	5.10 Penyajian Hasil.....	67
BAB VI	HASIL PENELITIAN	
	6.1 Gambaran Umum Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sukmajaya..	68
	6.2 Pelaksanaan Penelitian.....	68
	6.3 Uji Instrumen (Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur).....	69
	6.4 Analisis Univariat.....	69
	6.4.1 Karakteristik Pasien.....	69
	a. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	70
	b. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
	c. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71

d. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
e. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Pelayanan Kesehatan..	72
6.4.2 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	72
a. Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Dokter.....	72
b. Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Paramedis.....	74
c. Distribusi Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Medis Dan Non Medis.....	75
d. Distribusi Persepsi Responden Terhadap Lingkungan Fisik.....	77
e. Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	78

BAB VII PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian.....	80
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
7.2.1 Karakteristik Responden.....	80
a. Umur.....	80
b. Jenis Kelamin.....	81
c. Tingkat Pendidikan.....	81
d. Pekerjaan.....	82
e. Jaminan Pelayanan Kesehatan.....	82
7.2.2 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	83
a. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Dokter.....	83
b. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Paramedis.....	86
c. Persepsi Pasien Terhadap Fasilitas Medis Dan Non Medis.....	87
d. Persepsi Pasien Terhadap Lingkungan Fisik Puskesmas.....	88
e. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	89

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan.....	91
8.2 Saran.....	92

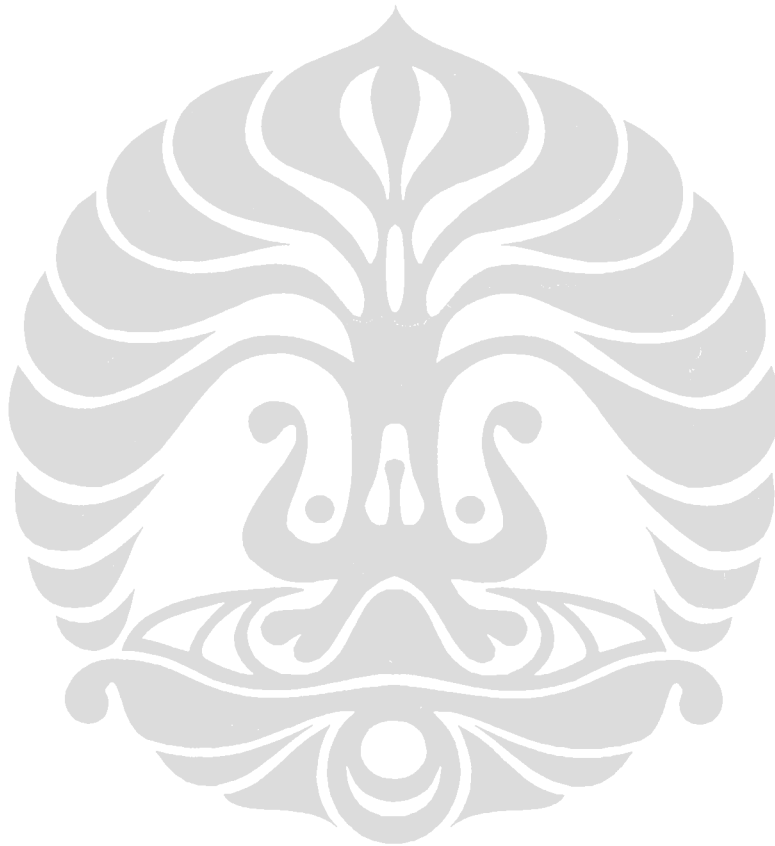
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Wilayah Kerja Puskesmas Sukmajaya.....	39
Tabel 3.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kelurahan.....	40
Tabel 3.3	Jumlah Penduduk Kelompok Rentan Per Kelurahan.....	41
Tabel 3.4	Keadaan Sumber Daya Manusia di Puskesmas Sukmajaya.....	45
Tabel 3.5	Sarana Kesehatan Diwilayah Kerja Puskesmas Sukmajaya.....	46
Tabel 3.6	Jumlah Kematian Ibu di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2006-2008.....	47
Tabel 3.7	Jumlah Kematian Bayi (0-12 bulan) Di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2006-2008.....	47
Tabel 3.8	Jumlah Kasus DBD dan CFR di Kota Depok Tahun 2006-2008..	48
Tabel 3.9	Jumlah Penderita Diare di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2006-2008.....	50
Tabel 3.10	Jumlah Penderita Kusta Di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2006-2008.....	50
Tabel 3.11	10 Penyakit Terbesar Pasien Rawat Jalan Berumur 45-64 Tahun 2008.....	51
Tabel 3.12	Status Gizi Balita Di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2006-2008...	52
Tabel 3.13	Persentase Sumber Air Bersih Di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2008.....	53
Tabel 3.14	Persentase Rumah Sehat Menurut Kelurahan Di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2008.....	53
Tabel 3.15	Anggaran Kesehatan Puskesmas Sukmajaya Tahun 2008.....	54
Tabel 5.1	Distribusi Jumlah Sampel Yang Dibutuhkan Menurut Unit Pelayanan Di Puskesmas Sukmajaya.....	64
Tabel 6.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	70
Tabel 6.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 6.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 6.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 6.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Pelayanan Kesehatan.....	72
Tabel 6.6	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Dokter.....	73
Tabel 6.7	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Paramedis...	75
Tabel 6.8	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Medis Dan Non Medis.....	76
Tabel 6.9	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Lingkungan Fisik.....	77
Tabel 6.10	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan...	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terjadinya Persepsi.....	8
Gambar 4.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Uji Statistik

