

LEMBAR PERSEMBAHAN

*"Niscaya Allah akan meningkatkan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.
(Alqur'an Surat Al-mujadah (58):11)*

Alhamdulillah, Akhirnya perjuanganku dalam menyelesaikan studi berakhir dengan kebahagiaan. Ucapan syukur dan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan nikmat-Nya. Terimakasih kepada kedua orangtuaku yang telah membesarkanku, Terimakasih kepada saudara-saudaraku yang telah mendukungku

Akhirnya.....

Kupersembahkan skripsi ini kepada keluargaku tercinta:

Ayahanda : H. Ali Muda

Ibunda : Hj.Siti Khotijah

Kekasih ku : Arief Hartoyo S.sos

Abang-abangku : Syukri, Slamet Muda, Iwan Fajri

Kakak-Kakakku : Mariana, Murni Asih, Maryati, Dwi Eriana

Keponakanku : Muhammad Hasrul Hidayat, Afri Yanto, Fahri Adilasyah, Sendy, Arafif, Afdan Alfarezzy, Dinda Putri Kinanti

Dan Ku persembahkan skripsi ini kepada teman-temanku mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Tertanda

Wiwik Susanti

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan mengucapkan “Alhamdulillah” penulis sampaikan kepada sang pencipta Yang Maha Pengasih dan Penyayang hambanya dengan rahmat, taufik, dan hidayahnya serta bimbingan Allah SWT akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **ANALISIS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) TERHADAP MASYARAKAT KURANG MAMPU DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIAK**

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs.H.M. Husni Thamrin Nasution, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs.Bahrum Jamil,MAP selaku Pembantu Dekan I dan Bapak Drs. Irfan Simatupang, M.Si. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd. MAP selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan dan penyempurnaan skripsi.

4. Bapak Drs. Kariono, MA sebagai Pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan dan penyempurnaan skripsi.
5. Ibu Anggraini Atmei Lubis, SH,M.Hum. selaku Sekretaris Panitia Sidang.
6. Kedua orang tua tercinta H. Ali Muda dan Hj.Siti Khotijah yang selalu memberikan doa dan memenuhi kebutuhan penulis, sampai menyelesaikan skripsi ini.Politik dan Perlindungan Masyarakat Siak serta seluruh pegawai Sekretariat Rumah Sakit Umum Daerah Siak yang telah membantu dalam pengadaan dan pengambilan data.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan kesempatan, fasilitas belajar dan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
8. Pegawai administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan administrasi skripsi saya.
9. Seluruh rekan mahasiswa program studi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area khususnya Stambuk 2007 yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penelitian yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberi balasan sesuai dengan amal baiknya. Akhirnya penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Medan, April 2011

Penulis,

(Wiwik Susanti)

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pelayanan.....	7
B. Pelayanan Prima.....	11
C. Birokrasi.....	15
D. Pelayanan Publik.....	19
E. Pelayanan Jamkesmas RSUD Kabupaten Siak.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Bentuk Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Defenisi Konsep dan Operasional.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data	29

BAB IV DESKRIPSI LOKASIPENELITIAN.....	31
A. Lokasi Penelitian.....	31
B. Keadaan Geografis Kabupaten Siak	32
C. Keadaan Penduduk Kabupaten Siak	32
D. Keadaan Ekonomi, Sosial Ekonomi dan Pendidikan Kabupaten Siak	33
E. Keadaan Kesehatan.....	34
F. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak.....	36
G. Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak.....	37
H. Uraian Tugas Pejabat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak.....	39
I. Bangunan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak.....	39
J. Alat Kesehatan dan Obat-obatan RSUD Kabupaten Siak.....	40
K. Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD Kabupaten Siak.....	40
L. Fasilitas Pelayanan.....	41
M. Sumber Pembiayaan dan Pendapatan.....	44
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL	
 PENELITIAN	45
 A. Analisis Data.....	45
 B. Hasil Penelitian.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
 A. Kesimpulan.....	64
 B.Saran.....	65
Daftar Pustaka.....	67
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Pernyataan	Hal.
I.	menurut saudara apakah pengurusan surat-surat Jamkesmas di RSUD Siak membutuhkan waktu yang lama? Atau ada kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.	46
II.	menurut saudara apakah dalam pemberian pelayanan Jamkesmas, pegawai bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah-tamah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas?	48
III.	menurut saudara apakah prosedur pelaksanaan pelayanan Jamkesmas sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan?	49
IV.	menurut saudara apakah persyaratan teknik dan administratif pelayanan Jamkesmas dijelaskan pegawai?	50
V.	menurut saudara apakah lingkungan pelayanan tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapih.	51
VI.	menurut saudara apakah tingkat akurasi produk pelayanan Jamkesmas diterima dengan benar, tepat dan sah?	52
VII.	menurut saudara apakah unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Jamkesmas dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan?	53
VIII.	menurut saudara apakah tatacara pelayanan Jamkesmas dijelaskan diberikan secara jelas melalui bagian informasi?	54
IX.	menurut saudara apakah proses pelayanan Jamkesmas memberikan rasa aman dan kepastian hukum?	55
X.	menurut saudara apakah ketika mengurus pelayananan rawat jalan harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	56
XI.	menurut saudara apakah saudara ketika mengurus pelayananan rawat inap harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	58
XII.	menurut saudara apakah saudara ketika mengurus pelayananan obat-obatan harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	59
XIII.	menurut saudara apakah pelayanan Jamkesmas di RSUD Siak membutuhkan waktu yang lama?	60
XIV.	menurut saudara apakah dengan memberi-kan sejumlah uang kepada pegawai RSUD Siak, pengurusan surat-surat dapat dipercepat?	61
XV.	apakah pegawai RSUD Siak memberikan pelayanan berdasarkan pada status sosialnya?	62
XVI	Tabulasi jawaban responden secara keseluruhan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Analisis Pelayanan Janiman Kesehatan Masyarakat Terhadap Masyarakat Kurang Mampu Di RSUD Kabupaten Siak.....	6
2. Struktur dan Organisasi Tata Laksana RSUD Kabupaten Siak.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. AngketPenelitian.....	68

