

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO, JAWA TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**



Oleh:

Sunrestia Wiji One

07413244039

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SOSIOLOGI
JURUSAN PENDIDIKAN SEJARAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, Jawa Tengah”** ini telah memenuhi syarat dan siap untuk dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 3 Agustus 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Puji Lestari, M. Hum
NIP.19560819 198503 2 001

Nur Hidayah, M.Si
NIP.19770125 200501 2 001

PENGESAHAN

PERSEPSI PASIEN TERHADAP LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO, JAWA TENGAH SKRIPSI

Disusun Oleh :

Sunrestia Wiji One

NIM. 07413244039

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Yogyakarta Pada Tanggal 10 Agustus 2012 dan Dinyatakan

Telah Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan.

TIM PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Rr Terry Irrenewaty, M.Hum	Ketua Penguji
Puji Lestari, M.Hum	Sekretaris Penguji
V. Indah S. Pinasti, M. Si	Penguji Utama
Nur Hidayah, M.Si	Anggota Penguji

Yogyakarta, 10 Agustus 2012

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Yogyakarta

Prof. Adjat Sudrajat, M.Ag

NIP. 19510523 198003 1 001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, penulis :

Nama : Sunrestia Wiji One

NIM : 07413244039

Jurusan/Program Studi : Pendidikan Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**“Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Derah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, Jawa Tengah”**" ini benar-benar karya penulis sendiri. Sepanjang pengetahuan penulis, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain ataupun Perguruan Tinggi lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan dan etika karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 10 Agustus 2012

Yang Menyatakan,

Sunrestia Wiji One

NIM. 07413244039

HALAMAN MOTTO

*Tidaklah mungkin bagi matahari mendapatkan bulan
dan malam pun tidak dapat mendahului siang.
Dan masing-masing beredar pada garis edarnya.*

(QS YaaSiin:40)

*Nilai dari seseorang itu ditentukan dari keberanian memikul tanggung jawab,
mencintai hidup dan pekerjaannya.*

(Khalil Gibran)

It's never too late to be what you might have been.

(Bj Gallagher)

*Jadikan keikhlasan sebagai kunci kehidupan,
maka Tuhan akan memberi kebahagiaan dalam setiap perjalanan hidup kita.*

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Semua perjuangan dalam menulis karya ini aku persembahkan untuk:

- ❖ *Bapak Wiyoto dan Ibu Utami Warich Mustika Wati yang selalu bersimpuh agar aku menjadi wanita yang tegar, terima kasih atas pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan kepadaku.*
- ❖ *Adikku Anggun Juwita Prativi terimakasih atas semangatnya.*
- ❖ *Eyang Siswo Miharjo yang belum sempat melihat cucunya berdiri menjadi Sarjana, karena Tuhan telah memanggil untuk menjadi penghuni syurga,,,amin.*
- ❖ *Keluarga besar Pramono, mbah Sukesi, mama Dewi, Babeh, Wa Katri, Wa Ito, Wa Pur, Bu Dhe Uni, Mas Alvin, Kaka, Hanif, dan Dito*
- ❖ *Keluarga Besar Siswo Miharjo, Eyang Putri, Lik Yoko, Lik Indri, Lik Kimun, Maya, Uli, Apik,*
- ❖ *Ariyadi Kusuma, terimakasih atas kesabaran, perhatian, motivasi selama ini,,tetap semangat berjuang untuk esok yang lebih baik.*
- ❖ *Keluarga besar Koesmardiyono, Papa, Mama, Maya*
- ❖ *Almamaterku*

ABSTRAK

PERSEPSI PASIEN TERHADAP LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. MARGONO SOEKARJO

PURWOKERTO, JAWA TENGAH

Oleh:

Sunrestia Wiji One

07413244039

Layanan kesehatan yang tersedia pada rumah sakit meliputi rawat jalan, rawat inap, dan penunjang medis. Rawat inap merupakan kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Layanan rawat inap diberikan kepada pasien yang memerlukan perawatan intensif atau observasi ketat berdasarkan penyakitnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap layanan rawat inap, dan layanan rawat inap yang diberikan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang paling utama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diperoleh dari informan. Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti melakukan observasi langsung dan wawancara terhadap informan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana melalui teknik ini diharapkan sampel yang dipilih benar-benar mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Validitas data menggunakan teknik triangulasi, teknik ini sendiri berfungsi untuk membandingkan data yang diperoleh dengan kondisi sebenarnya. Analisis data dilakukan peneliti dengan menggunakan beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data kemudian dilakukan penarikan kesimpulan hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan pada persepsi pasien terhadap layanan rawat inap berbeda pada masing-masing kelas, pasien akan mempersepsikan layanan rawat inap cukup bagus jika perasaan serta harapan kesembuhannya terpenuhi. Komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien kurang bagus karena tidak adanya *feed back* dari petugas. Layanan rawat inap dapat berjalan karena adanya faktor pendorong yaitu tersedianya tenaga medis, dan non medis, fasilitas yang lengkap dan letak yang strategis. Terdapat juga penghambat pada layanan rawat inap yaitu kapasitas dan jumlah perawat yang tidak seimbang dengan pasien yang masuk. Dampak dari layanan rawat inap berpengaruh pada kondisi kesehatan masyarakat serta kondisi ekonomi masyarakat sekitar.

Kata Kunci :Persepsi, Pasien, Layanan rawat inap, Rumah Sakit Umum Daerah,Purwokerto, Jawa Tengah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucap syukur kepada Alloh SWT, skripsi yang berjudul “Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, Jawa Tengah” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Prof. Ajat Sudrajat, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Grendi Hendrastomo, M.M.,M.A, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Ibu Puji Lestari, M. Hum, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberi arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nur Hidayah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberi bimbingan, saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu V. Indah S. Pinasti, M.Si, selaku dosen narasumber dan penguji, yang telah memberikan masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Terry Irenewaty, M.Hum, selaku Ketua Pengudi.
8. Kedua orang tuaku Bapak Wiyoto dan Ibu Warih terima kasih telah memberikan doa, motivasi, kasih sayang, pengorbanan hidup.
9. Keluarga besarku, Mbah Sukes, Eyang Jijah, Wa Katri, Wa Pur , Wa Ito, Budhe Uny, Lik Indri, Lik Kimun, Lik Yoko, Lik Hani, Mas Alvin, Kaka, Hanif, Dito, Maya, Uli, Apik.
10. Mamah Dewi, Babeh terima kasih telah memberikan tempat dan fasilitas selama penelitian.
11. Adikku tercinta Anggun Juwita Prativi yang memberi kekuatan untukku.
12. Ariyadi Kusuma S.E yang telah mendampingi perjalanan hidupku, sabar menghadapi keluh kesah selama ini serta memberi semangat dan ketulusan.
13. Keluarga Koesmardiyono, Papa, Mama, Maya.
14. Teman-temanku Tika, Anggit, Yayan, Reni, Mba Dina, Dani.
15. Teman-teman Sosilogi NR 2007.
16. BAPEDA Yogyakarta yang telah memberikan perijinan penelitian.
17. Dokter Juanita yang telah membantu dalam penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
18. Bagian Pendidikan dan Penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang telah memberikan ijin penelitian.
19. Kepala Instalasi Rawat Inap I dan II, petugas medis dan non medis Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

20. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung berperan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka saran, masukan, dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis sendiri pada khususnya maupun sebagai masukan dan tambahan wawasan bagi semua pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Tinjauan Persepsi	9

2. Tinjauan Pasien	12
3. Tinjauan tentang Layanan Rawat Inap.....	15
4. Tinjauan tentang Rumah Sakit.....	21
5. Tinjauan Teori Sosiologi.....	24
a. Pengertian Stratifikasi	24
b. Teori Kelas Sosial Karl Marx	28
c. Teori Stratifikasi Sosial Marx Weber	30
d. Teori Komunikasi.....	33
B. Penelitian Relevan.....	35
C. Kerangka Pikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Lokasi Penelitian.....	41
B. Waktu Penelitian.....	41
C. Bentuk Penelitian	41
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Sampling	47
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Validitas Data.....	49
I. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Umum Data.....	53

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.	
Margono soekarjo Purwokerto	53
2. Visi dan Misi	56
3. Layanan Kesehatan	56
4. Prosedur Layanan Rawat Inap.....	58
5. Gambaran Subyek Penelitian/Informan	59
B. Pembahasan dan Analisis.....	71
1. Persepsi pasien terhadap layanan rawat inap	71
2. Pembedaan dalam layanan rawat inap	78
3. Faktor pendorong layanan rawat inap	88
4. Faktor penghambat layanan rawat inap	89
5. Dampak layanan rawat inap	90
C. Pokok-pokok Temuan Penelitian	91
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel:

1. Identitas informan pasien dan keluarga pasien rawat inap menurut alamat dan umur	61
2. Identitas informan pendukung dalam layanan rawat inap menurut alamat dan jabatan	62
3. Tarif layanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar:

1. Cakupan Pelayanan Kesehatan Sakit Umum Daerah Prof. Dr.	
Margono Soekarjo Purwokerto.....	2
2. Kerangka Pikir.....	40
3. Model Analisis Interaktif Dari Milles dan Huberman.....	52
4. Alur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.	
Margono Soekarjo Purwokerto.....	58
5. Prosedur Layanan Rawat	59
6. Data Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Bayar.....	87