

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT JIWA
TAMPAN PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RUANG
RAWAT INAP KELAS III)
SKRIPSI**

OLEH :

RICY WAHYUNI
NIM. 11075200015



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT JIWA
TAMPAN PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RUANG
RAWAT INAP KELAS III)
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

RICY WAHYUNI
NIM. 11075200015



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RICY WAHYUNI
NIM : 11075200015
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jurusan : Administrasi Negara
Judul : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT
JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RUANG RAWAT
INAP KELAS III).

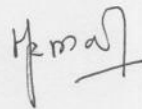
PANITIA PENGUJI

KETUA



Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec
NIP : 19711119 200501 1 004

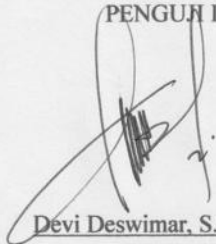
SEKRETARIS



Virna Museliza, SE, M.Si
NIK : 130 712 073

Mengetahui

PENGUJI I



Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
NIK : 130 411 027

PENGUJI II



Rusdi, S.Sos, M. A
NIP : 19720906 200710 1 002

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN PEKANBARU PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RUANG RAWAT INAP KELAS III)

RICY WAHYUNI

NIM. 1105200015

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit jiwa tampan pekanbaru provinsi riau (studi kasus rawat inap kelas III). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi pada RSJ Tampam Khususnya Ruang Rawat Inap Kelas III. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan di analisa oleh penulis. Yang menjadi populasi ini adalah jumlah Ex. Perawat dan keluarga pasien yang dirawat pada ruang rawat inap kelas III pada bulan januari- agustus 2013 sebanyak 3100 orang. Untuk keperluan penelitian di perlukan sampel berjumlah 97 orang. Dari hasil penelitan lapangan dan pembahasan melalui penyebaran kuesioner,observasi, serta interview terhadap responden maka secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan atau dilakukan oleh pegawai, perawat maupun dokter pada RSJ Tampam Khususnya Ruang Rawat Inap Kelas III yaitu pelayanan yang kurang baik dan pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan itu sendiri menjadi terhambat. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan efektifitas pelayanan administrasi pada RSJ Tampam Khususnya Ruang Rawat Inap Kelas III : Kurangnya Informasi persyaratan dan prosedur, Kurangnya Sarana dan Prasarana serta Kompetensi dalam memberikan pelayanan yang masih rendah.

Kata Kunci : Pelayanan,Administrasi, Rumah Sakit Jiwa Tampam

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah, Sang Khalik dan makhluknya, Maharaja dari segala raja. Rabbnya semua alam semesta, Sang Cahaya atas segala cahaya, yang kasih sayangnya melebihi Maryam terhadap Isa. Hanya Dialah Yang Wujud, Yang Baqo, dan atas perkenan-Nya pula sezarroh kuasanya-Nya ini dinisbikan dari ketiadaan, sebagai pujian, pembelajaran, dan menjadi suatu ruas jalan penghambatan bagi diri ini, seseorang yang baru memulai mencoba mengenali hakikat makhluk pada dirinya, demi untuk mengenal Khlik-Nya.

Salam kemulian bagi kekasih-Nya, yang hanya baginya seorang semua diwujudkan dari ketiadaan, sang cermin dari maha raja cahaya, sang senyum dari yang maha penyayang. Kekasih dari semua pecinta, Rasulullah Muhammad SAW, pembimbing bagi siapa yang mencarinya.

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RUANG RAWAT INAP KELAS III)*”. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing skripsi saya Bapak Afrizal S.sos, M.Si atas ketidak sempurnaan karya ini. Walau demikian, disela-sela kesibukan Bapak yang banyak, tetap bersedia saya repotkan dan tetap membimbing saya dengan sepenuh hati.

Buat Bapak **DR. Mahendra Romus SP M.Ec** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Bapak **Afrizal S.Sos, M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak **Rusdi, S.Sos, MA** selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, dan seluruh Dosen Pengajar yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya semoga apa yang telah Bapak dan Ibu berikan mendapatkan ridho dari Allah SWT, Amin ya Rabb.

Terima kasih dan tersayang bagi orang-orang yang memberikan saya motivasi untuk berjuang dalam menggapai cita-cita, yaitu:

1. Kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu **Jarial** (Ayahanda) dan **Aznawati Zen S.IKom** (Ibunda). Do'a dan Jasa mu kan selalu menemani perjalanan hidup dan mati ku, terimakasih atas do'a, kesabaran dan ketabahan menunggu harapan saya dan mereka. Saya sayang ibu dan ayah.
2. Saudara dan saudari ku yang tersayang yaitu, kakak ku **Risa Rizki S.Pd beserta suaminya Syamsuarman Toni, Fitri Gusvina Asri**, Kalian telah memberikan kepedulian dalam mendorong saya untuk tetap terus berjalan mengejar cita-cita.
3. Untuk seseorang yang istimewa (**Abdullah Rajak Harahap A.md**) yang selalu memberikan saya semangat, selalu ada jika saya merasakan putus asa, memberikan banyak nasehat dan selalu mendengarkan keluhan-keluhan saya dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semuanya

semoga apa yang kita jalani sekarang di Ridhoin Allah dan kita dapat disatukan amiinn

4. Untuk keponakanku slalu aku rindukan yang mampu memberikan ku senyuman dan kebahagiaan yaitu **Hafis Dzaki** teruslah berjuang dalam hidup untuk menjadi anak yang sholeh..
5. Untuk **keluarga besar** saya, yang selalu mendoakan saya dan memberikan semangat. Terima kasih atas segala doanya.
6. Terima kasih buat sahabat-sahabatlu yang tersayang yang selalu membantu baik dalam hal materi maupun motivasi dan kepeduliannya, **Noridah, Gesi Riasa Utari, Hayati, Reza Gustina, Novi Riana, R Putriani, Rosmanita, M. Iqbal, Emrina Ikhlima, Fella Purwanti, Rizha Sita, Nico Adrian, M. Riduan, Mila Rahmawati** dan kawan-kawan seperjuangan Administrasi **VII. B.** Terus berjuang dan gapailah cita-cita yang telah diharapkan oleh mu dan keluarga mu.

Dan pada akhirnya, walaupun dari sebuah perenungan yang lama, rasanya ini bukanlah karya terbaik saya. Masih sangat banyak kekurangan dari karya ini, dan saya sendiri menganggap hasil akhir dari karya ini sebagai karya seorangh manusia yang baru belajar membiasakan diri menggunakan media baru. Tentunya, hasilnya baru sebuah karya seorang yang belajar menuangkan ide, yang masih jauh dari tingkat kesempurnaan.

Pekanbaru, Maret 2014

Ricy Wahyuni

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	17
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.3 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Umum	24
2.4 Prinsip Pelayanan Prima.....	28
2.5 Konsep Administrasi	29
2.6 Pelayanan dalam Pandangan Islam	32
2.7 Konsep Operasional.....	36
2.8 Teknik Pengukuran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	45
3.6 Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	47
4.2 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	49
4.3 Kontribusi Rumah Sakit Jiwa Tampan Bagi Masyarakat.....	50
4.4 Struktur Organisasi	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru	60
5.1.1 Tangibles (Ketampakan Fisik)	60
5.1.2 Responsivitas	65

5.1.3 Kompetensi	71
5.1.4 Transparansi	76
5.2 Hambatan- hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru	82
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
BIOGRAFI PENULIS	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	