

**PANDANGAN PENGGUNA JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS WIROBRAJAN YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Di Susun Oleh :

**ELIS SUPRIATIN
20020310110**

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Halaman Pengesahan

Karya Tulis Ilmiah

**PANDANGAN PENGGUNA JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS WIROBRAJAN YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

ELIS SUPRIATIN
2002 031 0110

Telah diseminarkan pada tanggal 9 Mei 2006
Dan telah disetujui serta disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Utama/Penguji


dr. Supriyatiningih, M.Kes



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes

“Sementara Alam Menembangkan Renghanya” (Juli 2005)
“Semi Dalam Dunia Kedokteran Adalah Menyembangkan Pasien,

(Dr. Muaffaquddin Abdullatis Abaghadadi)

“beberapa keras Dia tidak akan sukses”

*“Barang siapa tidak tahan terhadap payahnya menuntut ilmu
Dia tidak akan menikmati kelezatan ilmu Dan barang siapa tidak*

(QS. Luqman (310:27))

*sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.
Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena, Dan laut
menjadi tinta, Ditambahkan tujuh laut lagi sesudah kering laut
itu, Niscaya tidak akan habis-habisnya Dituliskan kalimat Allah*

MOTTO

Persembahan

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ♥ *Ayahanda dan Ibunda tercinta terima kasih atas doa, kasih sayang, bimbingan, nasehat dan dukungan yang sangat berarti bagi Penulis serta terima kasih telah memberikan kesempatan untuk tetap menuntut ilmu, dengan segala daya dan upaya mereka yang tak pernah terganti selamanya, tanpa mereka, penulis tidak bisa seperti ini.*
- ♥ *Teruntuk kakakku dan adikku tercinta atas kehangatan kasih sayang, doa dan dukungan yang telah diberikan.*
- ♥ *Terbasah hanya iman yang selalu setia dan selalu disini*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Tiada tujuan hidup kecuali Ridlo Allah SWT, segalanya akan kembali kepada Nya Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ini dengan lancar.

Karya tulis ilmiah ini berjudul **"Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta"** diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar derajat sarjana kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan puskesmas dan kegiatan layanan kesehatannya dari sudut pandang pengguna jasa/pasien. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah mengetahui pandangan/persepsi dan konsep kepuasan pengguna jasa/pasien terhadap Puskesmas Wirobrajan dan kegiatan layanan

Selama penulisan karya tulis ilmiah ini, penulis mendapat bantuan baik berupa petunjuk, bimbingan, arahan maupun doa dari berbagai pihak, yang penulis sadari tanpa adanya bantuan dari mereka kiranya sulit bagi penulis untuk menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu dr. Supriyatiningsih, M. Kes. Selaku dosen pembimbing akademik dan selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penulis.
3. Prof. Dr. H. Soedjono Aswin, Ph.D dan Prof. Dr. dr. H Rusdi Lamsudi, M.Med.Sc., Sp.S(K), Selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian.
4. drg. Hj. Emma Rahmi Aryani, selaku Kepala Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta.
5. Seluruh staf dan karyawan Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta, terima kasih atas segala bantuan dan keramahannya.
6. Kedua orang tuaku tercinta papa dan mama yang selama ini telah berjuang dan berkorban demi keberhasilan penulis. Doa, ketulusan nasehat, kasih sayangnya yang tiada henti serta bimbingannya selama ini dan yang selalu memberi semangat dalam hidupku demi kelengkapan hidup dan masa

7. Kakakku tersayang mbak mini dan adikku teguh yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Yang terkasih sekaligus kakak, sahabat, abang iman (Moh. Iskan Hikman), terimakasih atas segalanya. Dengan hadirmu dalam kehidupanku, yang telah memberi warna dalam kegelapan, motivasi, dukungan dan semangat, semoga kelak Allah meridhoi segala cita-cita dan harapan kita, amin....
9. Sahabat-sahabatku: Dhita pooh, yomi centil, nurina, meta, d-wee, dewi jambi, anggie, hesti, pipit, indri, titis, ika, fia, camel, indah, rina, dan semua teman-teman angkatan 2002 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaan kita selama ini dalam suka dan duka, berjuang terus jangan menyerah semoga cita-cita kita semua terkabul menjadi dokter yang bermanfaat, amin.....
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas segala doa, dukungan dan semangatnya dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Dengan keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya karya tulis ini. Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam menempuh cita-cita maupun bagi pembaca. Amin. Akhirnya tiada sesuatu yang sempurna didunia ini dan tidak ada sesuatupun tanpa cela.

Wassalamu'alaikum Ww Wk

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Landasan Teori	6
G. Kerangka Konseptual	7

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
A.	Puskesmas	8
1.	Definisi	8
2.	Sejarah Perkembangan Puskesmas	9
3.	Fungsi, Tugas dan Tanggung jawab Puskesmas	12
B.	Pelayanan Kesehatan	13
1.	Definisi Pelayanan Kesehatan	14
2.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	14
3.	Dimensi Kepuasan	16
C.	Persepsi	17
BAB III	METODE PENELITIAN	22
A.	Jenis Penelitian	22
B.	Unit Analisis Penelitian	22
C.	Waktu Penelitian	22
D.	Teknik Skoring	22
E.	Pengumpulan Data	23
F.	Metode Pengolahan Data	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A.	Karakteristik Responden	26
B.	Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan	

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	36
-------	----------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Umur Responden	26
Tabel 2. Pendidikan Responden	26
Tabel 3. Pekerjaan Responden	27
Tabel 4. Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Teknis Pelayanan	28
Tabel 5. Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Lingkungan Fisik	30
Tabel 6. Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Administrasi	32
Tabel 7. Pandangan Pengguna Jasa Terhadap Hubungan Interpersonal	
Daftar dengan Desain	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	-

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian