

**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**

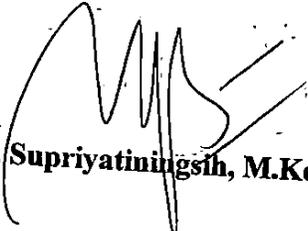
**PANDANGAN PENGGUNA JASA TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PELAYANAN  
DI PUSKESMAS WIROBRAJAN YOGYAKARTA**

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**

*“Semi Dalam Dunia Kedokteran Adalah Menyenangkan Pasien,  
Sementara Alam Menenangkan Pemaklanya” (Juli 2005)*

*(Dr. Muaffaquddin Abdullatis Abaghadadi)*

*“beberapa keras Dia tidak akan sukses”*

*Dia tidak akan menikmati kelezatan ilmu Dan barang siapa tidak*

*“Barang siapa tidak tahan terhadap payahnya menuntut ilmu*

*(QS. Luqman (310:27))*

*sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.*

*itu, Niscaya tidak akan habis-habisnya Ditulisakan kalimat Allah*

*menjadi tinta, Ditambahkan tujuh laut lagi sesudah kering laut*

*Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena, Dan laut*

**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