

TINGKAT KEPUASAN PASIEN JPS-BK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh :

Erchamzah
98310164

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ini Kupersembahkan Untuk

Ayahanda dan Ibunda

Ayahanda Sjamsu Rizal dan Ibunda Siti Habibah yang telah bersusah payah memberikan kasih sayang, kepercayaan, do'a dalam setiap sujud kepada-Nya, dorongan moril serta materiil demi tercapainya cita-cita penulis.

Kakek dan Nenek

Engking (almarhum) dan Enih yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, memberikan do'a serta nasehat-nasehatnya yang sangat berarti dalam hidup ini.

Adik-adikku

Dede, Ihsan dan si kecil Bagus yang sangat aku sayangi dan aku cintai yang telah memotivasi aku untuk menjadi contoh dan memberikan yang terbaik bagi mereka yang telah memberikan warna dalam hidup ini.

Riska Mardarina

Seorang sahabat yang sangat spesial yang pada saat-saat akhir penulisan KTI ini hadir dan memberikan dorongan sehingga penulisan ini dapat selesai dengan cepat.

Terimakasih atas do'a dan perhatiannya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Solawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing menuju jalan kebenaran.

Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “ **Tingkat Kepuasan Pasien JPS-BK Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas**” diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran jurusan Kedokteran Umum pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Erwin Santoso, Sp. A., M. Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ali Ghufron M, M. Sc., Ph. D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. drg. Hetty selaku Kepala Puskesmas serta petugas-petugas Puskesmas Umbulharjo II yang telah membantu dalam penelitian.
4. Teman-teman senasib sepenanggungan dalam menghadap dan menunggu ketika

5. Teman-teman Sadewo
Agha, Si kecil Momo
memberikan dorongan
guyonannya, keren-keren
6. Mamih, Wa Adang, Wa
7. Ariani yang baru aja j
GMC dan jangan lupa r
8. Liha dan Coco sahabat
setia (makasih atas supc
9. Husni (yang udah nga
(makasih dah bantuin c
Doni, Dian Monic, Lev
dangdutnya), Leni dan F
10. Anak-anak Sadewo 26,
temen-temen KKN: Agu
11. Semua sahabat dan segal
Semoga atas segala b
balasan rahmat dan hidayah
ini dapat bermanfaat bagi
pembaca. Amin.

Wassalamu'alaikum Wa...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
1. Kepuasan.....	7
2. Program JPS-BK	9
3. Pelayanan Kesehatan.....	13
4. Puskesmas	19
BAB III CARA PENELITIAN.....	23
A. Bahan Penelitian	23
B. Alat Penelitian	23
C. Desain Penelitian	23