

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK

JPK PT. JAMSOSTEK DI YOGYAKARTA

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat

Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

HIJRINELI Sy

98310007

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

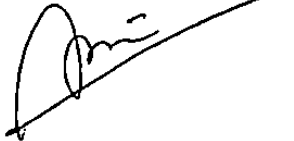
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK JPK PT. JAMSOSTEK DI YOGYAKARTA

Disusun oleh :

HIJRINELI Sy
98310007

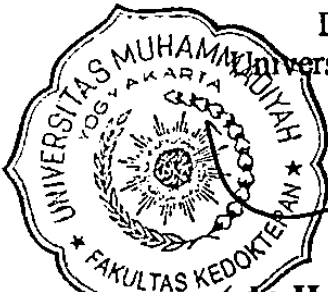
Telah disetujui dan disahkan
Di Yogyakarta, 1 November 2002

Dengan Persetujuan
Dosen Pembimbing dan Penguji



(dr. Ali Ghufron Mukti, MSc., Ph. D)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



H. F. Santoso, S. A. M. Kes

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang berkah, rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK JPK PT. JAMSOSTEK DI YOGYAKARTA”**. KTI ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran pada Fakultas Kedokteran UMY.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini , penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak dr. H. Erwin Santoso, Sp.A., M. Kes, sebagai Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak dr. Ali Ghufroon Mukti, MSc., Ph.D., sebagai dosen pembimbing KTI, yang telah banyak mendukung dan memberikan kritik serta saran.
3. Bapak Prof. dr. H. Soedjono Aswin, Ph.D., selaku dosen metodologi penelitian.
4. Ibu Dra. Salmah Orbayinah, Apt., sebagai dosen pembimbing akademik dan juga telah banyak memberikan dukungan.
5. Ayahanda Syafril Husien dan Ibunda Erna serta kakak-kakakku Yunita, Buyung, Roslina dan adik-adikku tersayang Efrizal, Eni Astari dan Sari Meirti untuk segala cinta dan kasih sayang serta dukungan semangat juga doa untuk

6. Yang tersayang Moch. Alfian Sulakana, atas perhatian, semangat serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan KTI ini.
7. Teman-teman seperjuangan mas Ercham dan Ahmad Nugroho, akhirnya KTI kita selesai juga.
8. Sahabat-sahabatku Ida, Tini, Juen, Dhian, Hesty, Rayung, Hermin, Mba' Novi, Mba' Siska, Sari, Ana, Wulan yang telah memberikan semangat dan perhatiannya.
9. Mas Eky (GMC) dan Mas Hadi, Teman-teman angkatan '98, Nuria, Kaspul, Nur'ani serta teman-teman semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, atas perhatiannya selama ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pada mereka semua. Karena tanpa bantuan mereka KTI ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak kekurangan atau bahkan masih jauh dari sempurna. Maka untuk kritik dan saran pembaca terhadap KTI ini sangat penulis harapkan dan semoga banyak memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Variabel Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Jaminan Sosial.....	6
2.2. Jaminan Sosial Tenaga Kerja.....	7
2.3. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.....	9
2.4. Kepuasan.....	15
2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17

BAB III	CARA PENELITIAN.....	19
	3.1. Subyek Penelitian.....	19
	3.2. Rancangan Penelitian.....	19
	3.3. Alat Penelitian.....	19
	3.4. Pengolahan Data.....	20
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
	4.1. Deskripsi Responden.....	21
	4.2. Tingkat Kepuasan.....	25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
	5.1. Kesimpulan.....	31
	5.2. Saran.....	31
	DAFTAR PUSTAKA	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Umur Responden.....	22
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.....	23
Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden.....	23
Tabel 4. Pekerjaan Responden.....	24
Tabel 5. Lama Menjadi Anggota.....	25
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dokter.....	25
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Lingkungan Fisik.....	27
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Farmasi dan Obat-obatan..	