

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JPKM DI PUSKESMAS
BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA JAWA TENGAH**

**Karya Tulis Ilmiah
Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**disusun oleh:
Ira Citra Ningrom
20000310009**

**Dosen Pembimbing:
Dr. Supriyatiningih, M.Kes**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2004

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**FAKTOR-FAKTOR YANG PEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN JPKM DI PUSKESMAS
BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA JAWA TENGAH**

Oleh:

**Ira Citra Ningrom
2000 031 0009**


Telah diseminarkan dan disetujui pada tanggal, 14 Agustus 2004

Dan disetujui oleh:
Dosen Pembimbing Utama/Penguji,


dr. Supriyatningsih, M. Kes

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran UMY




dr. Erwin Santosa, Sp A, M. Kes

MOTTO

Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan Dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya sebagaimana mereka telah mendidik pada waktu aku masih kecil"
(QS Al Isra: 24)

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dia dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang ia kerjakan
(QS> Al Baqarah: 286)

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*
(QS. Alam Nasyrak)

"Dengan ilmu hidup jadi mudah, dengan seni hidup jadi indah dan dengan agama hidup jadi lebih terarah"
(mukti Ali)

"Tak seorangpun menemukan harga suatu kehidupan tetapi ia harus membuat hidup itu berharga"

Persembahan:

Karya ini dipersembahkan untuk:

Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberi kesempatan untuk tetap menuntut ilmu, dengan segala daya dan upaya mereka, serta doa dan kasih sayangnya yang tak akan pernah terganti selamanya, tanpa mereka, saya tidak bisa seperti ini.

Mba Tami dan Dhot-D atas kasih sayang dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

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

Alhamdulillahirobbil`alamin teriring rasa syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, serta kebesaran-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang merupakan sebagian syarat untuk memperoleh gelar derajat sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul “ **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JPKM di Puskesmas Bukateja Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah**”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM di puskesmas Bukateja Kabupaten urbalingga. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam pengembangan program JPKM.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis selesaikan dengan usaha, bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak dan yang lebih penting datangnya dari Ridlo Allah SWT. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Bapak dr. H. Erwin Santosa, Sp A,M. Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Sri Tasminatun, S Si, Apt. Selaku dosen pembimbing akademik.

3. Ibu dr. Supriyatiniingsih, M. Kes. Selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motifasi kepada penulis.
4. Ayah dan Ibu yang selama ini telah berjuang dan berkorban demi keberhasilanku. Doa, ketulusan, nasehat dan kasih sayangnya yang tiada henti serta bimbingannya selama ini dan memberi semangat dalam hidupku demi kelangsungan hidupku dan masa depanku.
5. Mba` Tanti dan Mas Arief atas doa, kasih sayang dan dukungannya
6. Adekku Dhot-D atas doa, kasih sayang dan dukungannya. Buatlah semua orang bangga atas kamu dan raihlah sukses dalam masa depanmu. (Belajar terus dan jangan “nakal” ya.....)
7. Keponakanku yang tersayang: Obin dan Chika cepet “gedhe” dan jangan nakal.
8. Yang terkasih kakakku sekaligus sahabatku Meiky Fredianto, S. Ked., karena telah mengisi sebagian dari hidupku. Semoga kita dapat bertemu di masa yang akan datang.
9. Yang terkasih sahabatku: Vindra, terimakasih atas segalanya. Dengan hadirimu dalam sepele kehidupanmu telah memberikan pelajaran yang sangat berharga.
10. Yang tersayang sahabat-sahabatku: Ira “dwi” (terimakasih atas semua nasehatmu, semua bantuanmu, dan kesabaranmu menemaniku), Nita, Indah, Riona, Dessy “Ares” hadirnya kalian memberi nuansa indah dalam hidupku, semua bantuan kalian sangat berarti bagiku.

11. Eming atas bantuannya untuk mengantarku dan menemaniku.
12. Yang tersayang “crew” Bugisan Indah Permai: M Tami, Pipit, Nety, Tutu`, Liah, Rina, Novel, Ipeh. Terimakasih atas bantuan yang tak terkira, dukungan dan kebersamaannya selama ini. Adek-adekku: Nia, Jeje, Rosi, Riza, Rinda, Shinta, Ninu`, kekuasaan kerajaan BIP kuserahkan pada kalian.
13. Ipenk dan “crew Farel Ponsel” yang pernah membuatku selalu tersenyum.
14. Puskesmas Bukateja dan semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penelitian ini.

Dengan keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa penulisan karya tulis imiah ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya karya tulis ini. Akhirnya tiada sesuatu yang sempurna di dunia ini dan tidak ada sesuatupun tanpa cela.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pengesahan..... | ii |
| Halaman Motto..... | iii |
| Halaman Persembahan..... | iv |
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar isi..... | viii |
| Daftar Tabel..... | x |
| Daftar Lampiran..... | xi |
| Intisari..... | xii |
| Abstract | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| I. 1. Latar Belakang..... | 1 |
| I. 2. Perumusan Masalah..... | 6 |
| I. 3. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| I. 4. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| I. 5. Kerangka Teoritis..... | 9 |
| I. 6. Hipotesis..... | 9 |

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| II. 1. Pengertian JPKM..... | 10 |
| II. 2. Tujuan JPKM..... | 12 |
| II. 3. Pelaku utama Dalam Penyelenggaraan JPKM..... | 13 |
| II. 4. Landasan Hukum Penyelenggaraan JPKM..... | 14 |
| II. 5. Jurusan-jurusan Dalam Penyelenggaraan JPKM..... | 15 |
| II. 6. Manfaat JPKM..... | 17 |

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| III. 1. Jenis Penelitian..... | 19 |
| III. 2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 19 |
| III. 3. Populasi dan Responden Penelitian..... | 19 |
| III. 4. Variabel Penelitian..... | 20 |
| III. 5. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran..... | 20 |

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|------------------------|----|
| IV. 1. Hasil..... | 23 |
| IV. 2. Pembahasan..... | 25 |

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| V. 1. Kesimpulan..... | 33 |
| V. 2. Saran..... | 33 |

| | |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 34 |
|---------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 35 |
|---------------|----|

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Tabel Model Summary Analisis Regresi..... | 23 |
| Tabel 2. Anova Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JPKM..... | 24 |
| Tabel 3. Coefficients Regresi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JPKM..... | 24 |
| Tabel 4. Besarnya pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen..... | 25 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM..... | 35 |
| Lampiran 2. Daftar uji validitas..... | 38 |
| Lampiran 3. Daftar uji reliabilitas..... | 40 |
| Lampiran 4. Hasil analisis Regresi..... | 42 |