



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
HALMAHERA DAN PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG
DI ERA JKN**

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata-1 pendidikan
dokter**

SURYO WIBOWO

22010111140169

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2015

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KTI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HALMAHERA DAN PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG DI ERA JKN

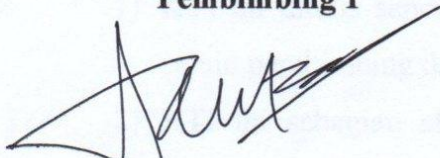
Disusun oleh:

SURYO WIBOWO
22010111140169

Telah disetujui:

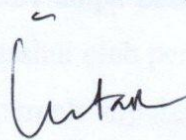
Semarang, 10 Juli 2015

Pembimbing 1



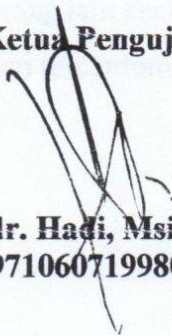
dr. Santosa, Sp.F., M.H.Kes.
NIP. 194910271979011001

Pembimbing 2



dr. Intarniati N.R. SpKF, MSi Med
NIP. 197708052008122002

Ketua Penguji



Dr. dr. Hadi, Msi.Med
NIP. 197106071998021001

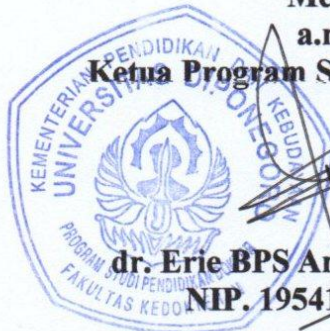
Penguji



dr. Budi Palarto Soeharto, Sp.OC
NIP. 195311221981031003

Mengetahui,
a.n. Dekan

Ketua Program Studi Pendidikan Dokter



dr. Erie BPS Andar, Sp. BS, PAK (K)
NIP. 195412111981031014

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan ini,

Nama : Suryo Wibowo

NIM : 22010111140169

Program Studi : Program Pendidikan Sarjana Program Studi Pendidikan Dokter
Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera dan
Puskesmas Rowosari Semarang di Era JKN

Dengan ini menyatakan bahwa,

- 1) KTI ini ditulis sendiri tulisan asli saya sendiri tanpa bantuan orang lain selain pembimbing dan narasumber yang diketahui oleh pembimbing.
- 2) KTI ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasikan dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
- 3) Dalam KTI ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis oleh orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum pada daftar kepustakaan.

Semarang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Suryo Wibowo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang di Era JKN”. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, yaitu:

1. Rektor Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta keahlian.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan baik dan lancar.
3. dr. Dr. Santosa, Sp.F.,M.H.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. dr. Intarniati N.R. SpKF, MSi Med selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Dr. dr. Hadi, Msi.Med selaku ketua penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis.
6. Orang tua beserta keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material.
7. Para sahabat yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Serta pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas segala bantuan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada laporan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah kesempurnaan laporan ini. Akhirnya semoga laporan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan almamater pada khususnya.

Semarang, Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Masalah penelitian	2
1.3 Tujuan penelitian	3
1.3.1 Tujuan umum	3
1.3.2 Tujuan khusus	3
1.4 Manfaat penelitian	3
1.4.1 Manfaat untuk ilmu pengetahuan	3

1.4.2 Manfaat untuk puskesmas	3
1.4.3 Manfaat untuk masyarakat	3
1.4.4 Manfaat untuk penelitian	3
1.5 Keaslian penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 SJSN	5
2.1.1 Landasan Filosofi SJSN	6
2.1.2 Landasan Yuridis SJSN	6
2.1.3 Asas SJSN	9
2.1.4 Program SJSN	9
2.1.5 Prinsip SJSN	9
2.1.6 Organ SJSN.....	10
2.2 JKN	16
2.3 Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama	18
2.3.1 Fasilitas Kesehatan	18
2.3.2 Cakupan Pelayanan	19
2.3.3 Prosedur	20
2.4 Pelayanan Kesehatan	24
2.4.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	24
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan.....	24
2.4.3 Syarat pokok pelayanan kesehatan.....	25

2.5 Puskesmas	25
2.6 Kepuasan pasien.....	26
BAB III KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP	35
3.1 Kerangka teori	27
3.2 Kerangka konsep	27
3.3 Hipotesis	28
BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1 Ruang lingkup penelitian	29
4.2 Tempat dan waktu penelitian	29
4.3 Jenis dan rancangan penelitian.....	29
4.4 Populasi dan sampel.....	29
4.4.1 Populasi target.....	29
4.4.2 Populasi terjangkau	30
4.4.3 Sampel.....	30
4.4.3.1 Kriteria inklusi	30
4.4.3.2 Kriteria eksklusi	30
4.4.4 Cara pengambilan sampel	30
4.4.5 Besar sampel	31
4.5 Variabel penelitian	31
4.6 Definisi operasional	32
4.7 Cara pengumpulan data.....	33
4.7.1 Alat/instrumen penelitian.....	33

4.7.2 Jenis data penelitian	33
4.7.3 Cara kerja penelitian	33
4.8 Alur penelitian.....	34
4.9 Analisis data	34
4.10 Etika penelitian.....	35
4.11 Jadwal penelitian.....	35
BAB V HASIL PENELITIAN.....	36
5.1 Analisis Sampel	36
5.2 Analisis Deskriptif	36
BAB VI PEMBAHASAN.....	51
BAB VII SIMPULAN DAN SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Orisinalitas penelitian	4
Tabel 2. Definisi operasional	32
Tabel 3. Jadwal penelitian	35
Tabel 4. Jenis kelamin responden	36
Tabel 5. Sistem Pelayanan	37
Tabel 6. Keramahan Petugas Kesehatan Puskesmas	38
Tabel 7. Informasi pelayanan tentang kesehatan dari Petugas Puskesmas.....	39
Tabel 8. Prosedur penerimaan pasien	40
Tabel 9. Fasilitas rawat jalan	41
Tabel 10. Ketersediaan obat	42
Tabel 11. Kehadiran dokter	43
Tabel 12. Kehadiran perawat	44
Tabel 13. Biaya obat	45
Tabel 14. Ketrampilan dokter	46
Tabel 15. Kepuasan pelayanan dokter	47
Tabel 16. Kepuasan pelayanan perawat	48
Tabel 17. Total skor yang didapatkan	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka teori.....	27
Gambar 2. Kerangka konsep.....	27
Gambar 3. Alur penelitian.....	34
Gambar 4. Distribusi data jenis kelamin	37
Gambar 5. Distribusi data Sistem Pelayanan Puskesmas	38
Gambar 6. Distribusi data Keramahan Petugas Puskesmas	49
Gambar 7. Distribusi data Informasi Pelayanan	40
Gambar 8. Data distribusi Prosedur penerimaan pasien	41
Gambar 9. Fasilitas Pada Unit Rawat Jalan	42
Gambar 10. Data distribusi Ketersediaan Obat	43
Gambar 11. Data distribusi Kehadiran dokter	44
Gambar 12. Data distribusi Kehadiran Perawat	45
Gambar 13. Data distribusi Ketersediaan Obat	46
Gambar 14. Data distribusi Ketrampilan dokter	47
Gambar 15. Data distribusi Kepuasan Pelayanan Dokter	48
Gambar 16. Data distribusi Kepuasan Pelayanan Perawat	49
Gambar 17. Distribusi total skor yang didapatkan	50

DAFTAR SINGKATAN

SJSN	:	Sistem Jaminan Sosial Nasional
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
Askes	:	Asuransi Kesehatan
Jamkesmas	:	Jaminan Kesehatan Masyarakat
DJSN	:	Dewan Jaminan Sosial Nasional
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
UUD 1945	:	Undang-Undang Dasar Tahun 1945
Faskes	:	Fasilitas Kesehatan
Puskesmas	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
Depkes RI	:	Departemen Kesehatan Republik Indonesia
WHO	:	World Health Organization

ABSTRAK

Latar Belakang Di era globalisasi ini kesehatan adalah suatu investasi bagi setiap individu. Dalam hal tersebut, maka Pemerintah dari masing-masing Negara mengupayakan agar warganya hidup dengan sehat dan sejahtera. Di Indonesia masing-masing warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1. Dalam rangka memenuhi hak masyarakat, pemerintah menetapkan beberapa program-program pelayanan kesehatan, antara lain Askes, Jamkesmas. Pada tahun 2014 seluruh anggota Askes maupun Jamkesmas berpindah menjadi keanggotaan dalam pengguna BPJS. Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah puskesmas, dimana puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat.

Tujuan Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang di era JKN.

Metode Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan studi *cross-sectional*. Sampel didapatkan dengan mengambil responden secara *consecutive sampling* sampai waktu penelitian berakhir yakni dari bulan April-Juni 2015. Data primer yang berupa data deskriptif akan disajikan dalam bentuk tabel dengan gambar/ diagram. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil Data interpretasi masing-masing kelas dikenakan uji *chi-square* dan menunjukkan hasil yang sama.

Kesimpulan Terdapat persamaan kepuasan antara kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang.

Kata Kunci kepuasan, Puskesmas Halmahera, Puskesmas Rowosari

ABSTRACT

Background: *In this globalization era, health is an investment for each individual. Therefore, the government of each country strives for its citizens to live in a healthy and prosperous life. In Indonesia, each citizen is entitled to health services as stipulated in the UUD 1945 Article 28 H paragraph 1. In order to fulfill the people's right, the government set several health care programs, for example Askes and Jamkesmas. In 2014 all members of Askes and Jamkesmas move into membership in BPJS. Health service provider in first grade is Puskesmas, it has important function in maintaining public health.*

Objective: *To know satisfaction in outpatient health center unit of the Halmahera and Rowosari Health Center Semarang in era JKN.*

Methods: *This study was an observational study with cross-sectional design. Samples were obtained by consecutive sampling from April to June 2015. The primary data in the form of descriptive data would be presented in tabular form with a picture or diagram. Then the data was analyzed using chi-square test.*

Result: *Interpretation data of the results of each subject class with chi-square test showed similar results.*

Conclusions: *There are no differences between satisfaction at the Halmahera Public Health Center and Rowosari Health Center.*

Keywords: *satisfaction, Puskesmas Halmahera, Puskesmas Rowosari*