

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Naufal Kurnia Ramadhan  
NIM : 20060310017  
Program Studi : Pendidikan Dokter  
Fakultas : Kedokteran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 24 Mei 2010

Yang membuat pernyataan.



Naufal Kurnia Ramadhan

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

Ayahanda tercinta bapak Irsal Ahmad yang selalu mendoakan kesehatan, keselamatan, keuntungan dan kekayaan dunia akhirat buat anak-anaknya. Kepada Ibunda tersayang ibu Wachidan Hesti Utami atas segala dukungan, doa dan semangat yang diberikan yang tak terhingga. Eyang yang selalu mendoakan keberhasilan cucu-cucunya dan Fajar Kumalasari yang mendukung, membantu dan memberi semangat, terimakasih buat semuanya dari hati.

## MOTTO

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"(QS. Al Insyirah : 6-7)*

*"...Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri..."(QS. Ar Rad : 11)*

*Untuk mencapai kesuksesan, kita jangan hanya bertindak, tapi juga perlu bermimpi, jangan hanya berencana, tapi juga perlu untuk percaya (Anatole France)*

*Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil (Mario Teguh)*

*Masalah-masalah kita adalah buatan manusia, maka dari itu, dapat diatasi oleh manusia. Tidak ada masalah dalam takdir manusia yang tidak terjangkau oleh manusia (John F. Kennedy)*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Kepuasan Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Melaya”. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana pendidikan dokter Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. H. Erwin santosa, Sp.A, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY.
2. dr. Arlina Dewi selaku Penanggung jawab Blok Metodologi Penelitian dan selaku Pembimbing dan Instruktur KTI yang telah banyak memberikan bimbingan dan meluangkan waktu memberi pengarahan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak, ibu, eyang yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan kasih sayang.
4. Fajar kumalasari yang super sekali memberi semangat dan ide – ide dalam memberi masukan bagi penulis dalam pengerjaan dan penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

5. Teman – teman angkatan 2006 khususnya buat anak – anak kontrakan, zaki, tirta, fafa, danang, edi, sigit, galang, engkong, sony. Ratih teman seminar ku, ida sebagai moderator, salam super buat kalian.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun memberikan tempat di hati penulis dalam pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari pembaca sehingga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 24 Mei 2010

  
Penulis

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Keaslian Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan teori	
1. Pelayanan kesehatan.....	10
a. Pengertian pelayanan kesehatan.....	10
b. Tujuan pelayanan kesehatan.....	11
c. Kualitas pelayanan kesehatan.....	12

d. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan.....	16
2. Kepuasan pasien.....	18
a. Pengertian kepuasan.....	18
b. Penilaian kepuasan.....	19
3. Asuransi kesehatan.....	21
a. Pengertian asuransi.....	21
b. Tujuan Asuransi Kesehatan.....	22
c. Peranan Asuransi Kesehatan.....	22
d. Sistem jaminan kesehatan daerah.....	23
B. Kerangka Konsep.....	25
C. Pertanyaan Penelitian.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Subjek Penelitian.....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	28
C. Waktu dan Tempat penelitian.....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Validitas dan Reliabilitas.....	34
H. Jalannya Penelitian.....	35

I. Analisis Data.....	36
J. Kesulitan Penelitian.....	38
K. Etika Penelitian.....	38

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Profil Responden .....	39
1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	39
2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
B. Pembahasan .....	48

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	34
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	35
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	40
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden .....	42
Tabel 4.6. Total <i>Grand Mean</i> Semua Dimensi .....	44
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Dimensi <i>Tangible</i> .....	49
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> .....	51
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	52
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1. Rekapilutasi Kunjungan Pasien JKJ .....	5

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner persepsi/keyakinan dan harapan

Lampiran 2. Data hasil penelitian

Lampiran 3. Uji validitas dan reliabilitas

Lampiran 4. Data pengolahan statistik

Lampiran 5. Data deskriptif responden

## Intisari

JKJ dibangun sebagai satu inovasi pilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Jembrana, dan dengan program JKJ ini dimungkinkan terjadinya demokratisasi dibidang kesehatan oleh karena masyarakat secara bebas dapat menggunakan sarana pelayanan kesehatan (PPK-1) yang ada di seluruh wilayah Jembrana,. Kepuasan pasien merupakan hal yang amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan keinginannya.. Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya.

Sampel adalah 46 pasien peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana (JKJ). Masing - masing sampel diberikan kuesioner berisi pertanyaan – pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Hasil analisis dengan menggunakan analisis gap dengan model servqual, menunjukkan bahwa terdapat gap antara harapan dan persepsi dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* pada peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya.

Kata kunci: Asuransi jaminan kesehatan Jembrana, Pelayanan kesehatan, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) is one of an innovation to increase the health service for Jembrana's society. JKJ's program can implement the democraton in health sector since people free to use health facility (PPK-1) in Jembrana regency. Patient's satisfaction is consern in heathl service because patients have a authority to choose which health service that qualified and can satisfied their desire. This research aims to find out the satisfaction of JKJ insurance's participant toward health service at Melaya local government clinic.*

*The samples ware 46 patients JKJ insurance's member. Each sample was given questionair contain questions of five dimation quality service such as reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangible.*

*The result analysis by gap analysis with servqual model showed gap between expectation and perception of five dimation quality service for JKJ insurance's participant toward health service at Melaya local government clinic.*

*Key words : Jembrana guarantee health insurance, health service, satisfaction*