

**HUBUNGAN ANTARA KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
MAHASISWA PROFESI KEDOKTERAN GIGI DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT**

TESIS



**NISA TRIANINGRUM
20161030058**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

**HUBUNGAN ANTARAKETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
MAHASISWA PROFESI KEDOKTERAN GIGIDENGAN KEPUASAN
PASIENDI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**NISA TRIANINGRUM
20161030058**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 14 Oktober 2020
Yang Membuat Pernyataan,



Nisa Trianingrum
20161030058

HALAMAN MOTTO

**Teruslah bermimpi untuk menggapai tujuan dan harapan, agar hidup
bisa lebih bermakna**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT

Nabi Muhammad SAW

Bapak Rosino dan Ibu Dra.Hartini MPd.I

Suami tercinta Riang Rindana, S.T

Keluarga tercinta

RSGM UMY

Serta teman-teman yang telah memberikan support

Terima kasih untuk dukungan dan semangat yang telah diberikan tanpahenti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK MAHASISWA PROFESI KEDOKTERAN GIGI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT”**.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Srata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Program Pascasarjana UMY. Selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Achmad Nurmadi, M. Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr.drg. Tita Ratya Utari Sp.Ort, serta dr. Oryzati Hilman CMFM, M.Sc, Ph.D selaku mentor dan pembimbing dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis.

Yogyakarta, 14 Oktober 2020

Penulis

Nisa Trianingrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR SINGKATAN	10
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IPENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Rancangan Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Sampling ..	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data....	Error! Bookmark not defined.

H. Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
J. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Penelitian Terkait**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Bersikap Perhatian dan Hormat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Berbagi Informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan berinteraksi dengan anggota kelompok.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan mengutamakan kenyamanan anda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan membangun hubungan profesional.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan persiapan/tindak lanjut pertemuan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Hubungan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Hubungan Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Kerangka Teori *Dentist - Patient Communication: A Review of Relevant Models* (Sondell, 1997)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Kerangka Konsep.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Diagram Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Diagram Tingkat kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR SINGKATAN

RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut
KG	: Kedokteran Gigi
UMY	: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
WHO	: <i>World Health Organization</i>
MKDKI	:Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia