

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KOMUNIKASI DOKTER GIGI MUDA PERIODE AGUSTUS-OKTOBER
DI RSGMP " ASRI MEDICAL CENTRE "
YOGYAKARTA 2009**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**Yon Triono
20050340080**



**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

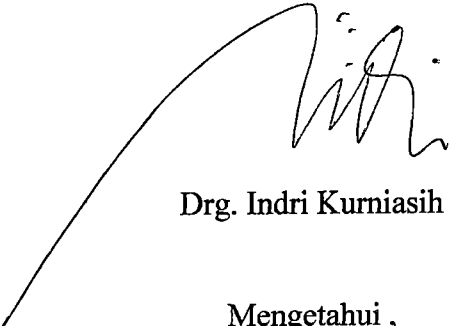
Halaman Pengesahan Karya Tulis Ilmiah

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KEMAMPUAN KOMUNIKASI DOKTER GIGI MUDA PERIODE
AGUSTUS-OKTOBER DI RSGMP " ASRI MEDICAL CENTRE "
YOGYAKARTA 2009**

Disusun Oleh :
Nama : Yon Triono
NIM : 20050340080

Telah Disetujui dan Diseminarkan pada tanggal Juli 2010

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

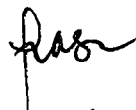

Drg. Indri Kurniasih

Mengetahui ,

Dekan Fakultas Kedokteran dan ilmu Ketua Program Studi Kedokteran Gigi
Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta





PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yon Triono
NIM : 20050340080
Program Studi : Kedokteran Gigi
Fakultas : Kedokteran

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

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah

MOTTO

“Agama tanpa ilmu akan lumpuh dan ilmu tanpa agama akan buta”

**“Dan bertakwalah kamu kepada Allah niscaya Allah akan mengajarkan
kamu. Dan Allah maha mengetahui segala sesuatu”**

**“Cinta yang paling abadi adalah cintanya Allah, cinta yang suci hanya milik
seorang ibu, tulusnya cinta kita hanya kita yang tahu, cinta yang lain hanya
sebuah sandiwara yang jadi misteri”**

**“Hidup ini adalah perjuangan, satu hal yang kita harus niatkan, setiap
berbuat sesuatu untuk ibadah”**

“Hari kemarin telah jadi kenangan, hari esok masih milik Allah, sedang hari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ini kupersembahkan kepada:

"ALLAH SWT"

"Ayah dan Bundaku yang sangat aku sayangi, hormati, dan bangga
atas semua kasih sayang, doa, dukungan semangat dan motivasi yang
telah diberikan selama hidup ini yang tidak mungkin bisa terbalaskan
dengan suatu apapun."

"Kakak kakaku serta semua teman-temanku yang aku sayangi, yang tak
henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi
padaku."

"Seluruh keluarga besar ku yang telah banyak membantu baik moril
maupun materiil selama ini."

"Almamaterku yang telah memberikan kesempatan kepada ku untuk
memperoleh pendidikan disini."

"Teman-temanku yang sudah membantu dan menyupportku hingga
penelitianku selesai"

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, perlindungan, dan ridho-Nya, baik kesehatan lahir maupun ketenangan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul ” **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI DOKTER GIGI MUDA PERIODE AGUSTUS-OKTOBER DI RSGMP” ASRI MEDICAL CENTER ” YOGYAKARTA 2009”.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mempunyai beberapa kendala atau hambatan, tetapi berkat doa, semangat, dan kerja keras penulis serta atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan lancar. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. drg. Hastoro Pitandi, Sp. Pros., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Indri Kurniasih, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis dan selalu sabar dalam membimbing penulis dalam banyak hal mulai dari awal sampai selesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
4. drg. Ana Medawati selaku penanggung jawab blok Metode Penelitian yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
5. Drg. Laelia A. Sp. KGA, selaku dosen pembimbing Skills Lab Metodologi Penelitian yang telah memberikan banyak pengarahan dan masukan kepada penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Kedua orang tua yang sangat aku hormati, dan aku banggakan atas semua kasih sayang, doa, dukungan semangat dan motivasi yang telah diberikan selama hidup ini yang tidak mungkin bisa terbalaskan dengan suatu apapun.
7. Kedua kakaku serta semua teman-temanku yang aku sayangi, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi padaku.
8. Seluruh keluarga besarku yang telah banyak membantu baik moril maupun materiil selama ini.
9. Seluruh keluarga besar Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2005 / 2006 yang saya kasihi dan sayangi yang tidak

bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas semua dukungan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

10. Pasien RSMGP AMC yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah membantu yang dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini..

Semoga Allah SWT memberi balasan dengan lebih baik atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini,. Harapan penulis, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dibidang Kedokteran Gigi pada umumnya dan pembaca pada khususnya.

Yogyakarta , 28 Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Keaslian penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TELAAH PUSTAKA.....	8
A. Komunikasi.....	8
B. Kepuasan Pasien.....	16
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Kerangka Berfikir.....	25

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu.....	27
C. Subyek Penelitian.....	27
D. Kriteria Inklusi dan Kriteria Ekslusi.....	29
E. Identifikasi Fariabel.....	30
F. Devinisi Operasional	30
G. Instrumen Penelitian	30
H. Uji Validitas.....	32
I. Tahapan Penelitian.....	32
J. Analisa Data....	33
K. Alur Penelitian.	34
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan.....	
40	
BAB V. SARAN DAN KESIMPULAN.....	47
A. Saran.....	47
B. Kesimpulan.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep.....	23
Gambar 2 Kerangka berfikir.....	23
Gambar 3 Skema Jalanya Penelitian.....	32
Gambar 4 Diagram Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien kel. A.....	23
Gambar 5 Diagram Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien kel. B.....	32
Gambar 6 Diagram Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien kel. C.....	32

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Frekuensi tingkat kepuasan pasien keseluruhan item pada kelompok yang datang dengan diajak (A)..... 33
- Tabel 2 Frekuensi tingkat kepuasan pasien keseluruhan item pada kelompok yang datang sendiri (B).34
- Tabel 3 Frekuensi tingkat kepuasan pasien keseluruhan item pada