

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN
DI PUSKESMAS**

KARYA TULIS ILMIAH

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh

**Mira Delima Asikin
2004 031 0028**

FAKULTAS KEDOKTERAN

HALAMAN PENGESAHAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN
DI PUSKESMAS

Disusun oleh:

Nama: Mira Delima Asikin
NIM : 2004 031 0028

Telah diseminarkan dan disetujui pada tanggal:
30 November 2007



Mengesahkan
Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dekan


dr. H. Erwin Santosa, Sp. A., M. Kes

MOTTO

"Dan sampaikanlah berita gembira kepada mereka yang beriman dan berbuat baik, bahwa bagi mereka disediakan surga-surga yang mengalir sungai-sungai di dalamnya. Setiap mereka diberi rezki buah-buahan dalam surga-surga itu, mereka mengatakan: "Inilah yang pernah diberikan kepada kami dahulu." Mereka diberi buah-buahan yang serupa dan untuk mereka di dalamnya ada isteri-isteri yang suci dan mereka kekal di dalamnya."

(Q. S. Al-Baqarah: 25)

"Katakanlah: "Inginkah aku kabarkan kepadamu apa yang lebih baik dari yang demikian itu?". Untuk orang-orang yang bertakwa, pada sisi Tuhan mereka ada surga yang mengalir dibawahnya sungai-sungai; mereka kekal didalamnya. Dan isteri-isteri yang disucikan serta keridhaan Allah. Dan Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya."

(Q. S. Ali-Imran: 15)

"Sesungguhnya orang-orang yang menyembunyikan apa yang telah Kami turunkan berupa keterangan-keterangan dan petunjuk, setelah Kami menerangkannya kepada manusia dalam Al Kitab, mereka itu dila'nati Allah dan dila'nati oleh semua yang dapat mela'nati"

(Q. S. Al-Baqarah: 159)

Maka Maha Tinggi Allah Raja Yang sebenar-benarnya, dan janganlah kamu tergesa-gesa membaca Al qur'an sebelum disempurnakan mewahyukannya kepadamu, dan katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan."

(Q. S. Thaahaa: 114)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Sujud serta syukur kehadirat Allah Swt. Atas rahmat, nikmat, dan segala bentuk, kasih
sayang-Nya yang tiada terkira.*

*Shalawat serta salam senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat,
dan pengikut beliau.*

*Atas doa, cinta, motivasi, pengorbanan, dan bimbingan Dengan keikhlasan yang tulus kepada
Allah.*

Kupersembahkan Karya Tulis ini kepada

Ayahanda tercinta HM. Zainal Asikin

Ibunda tercinta Hj. Nurlelly Asikin

Adikku tersayang

Gita Amalia Asikin

Dosen Pembimbing tercinta

Para Dosen dan Almamater

Jihad Fii Sabillillah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah s.w.t. atas limpahan nikmat dan ridho-Nya yang tak terhingga. Sholawat dan salam sejahtera senantiasa tercurahkan atas junjungan kita Rasulullah s.a.w., keluarga serta para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter-Pasien di Primary Health-Care". Penulis berharap penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak dan dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih dengan tulus kepada:

- 1) dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes. selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
- 2) dr. Arlina Dewi, M.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan ilmunya selama penulisan proposal karya tulis ini;
- 3) Prof. DR. H. Soedjono Aswin, PH.D. selaku dosen metodologi penelitian yang telah memberikan ilmu guna penyusunan proposal karya tulis ini;
- 4) orangtua, keluarga, serta teman-teman penulis yang telah membantu dan mendoakan sehingga penulisan proposal ini terlaksana dengan baik.
- 5) Buat teman-teman yang banyak membantu pelaksanaan seminar: Mamer, Picu, Dewi, Rizka, Atul, Mbanya, Novi, Ma'jeng, Cantiqucu, dan semua yang datang.

- 7) murabbi, murabbiyah, dan seluruh saudara seiman yang selalu membimbing pada jalan kebenaran.
- 8) Puskesmas Kota Gede I, Gondokusukan II, Gedongtengen, Wirobrajan, Pakualaman, Umbulharjo, Jetis, Tegalrejo.
- 9) Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan karya tulis ilmiah ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan penulis. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semuanya.

Yogyakarta, 30 November 2007

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
Abstract	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Keaslian Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Komunikasi Dokter-Pasien	6
1. Definisi	6
2. Model Komunikasi Dokter-Pasien	9

4. Fungsi Komunikasi Dokter-Pasien	15
5. Teknik Komunikasi & Komunikasi Efektif	16
6. Masalah Waktu dalam Berkomunikasi	25
B. Kepuasan Pasien	26
C. Kerangka Konsep	29
D. Hipotesis	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu	31
C. Subyek Penelitian	31
D. Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi	31
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Tahapan Penelitian	34
H. Analisis Data	34

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Karakteristik Responden	35
2. Kepuasan Pasien	36
3. Durasi komunikasi dokter-pasien	43
4. hubungan antara kepuasan pasien dan durasi komunikasi	

1. Karakteristik Responden	45
2. Kepuasan Pasien tentang komunikasi dokter-pasien	46
3. Durasi komunikasi dokter-pasien di <i>Primary Health-Care</i> (PHC); Puskesmas	50
4. Hubungan antara kepuasan pasien dan durasi komunikasi dokter-pasien di <i>Primary Health-Care</i> ; Puskesmas	52

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	53
B. SARAN	53

DAFTAR TABEL

TABEL 1: Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	36
TABEL 2: Rata-rata Skor Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Yogyakarta	37
TABEL 3: Skor Kepuasan Pasien berdasarkan Jenis Kelamin Dokter umum di Puskesmas Kota Yogyakarta	42
TABEL 4: Rata-rata Durasi Komunikasi Dokter-Pasien di Puskesmas Kota Yogyakarta.....	43
TABEL 5: Rata-rata Durasi Komunikasi Dokter-Pasien berdasarkan Jenis Kelamin Dokter umum di Puskesmas Kota Yogyakarta	44
TABEL 6: Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Komunikasi Dokter-	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1: Teori Model Informasi (Shannon)	10
GAMBAR 2: Model Komunikasi Laswell	12
GAMBAR 3: Kerangka Konsep Penelitian	29
GAMBAR 4: Tahapan Penelitian	34
GAMBAR 5: Karakteristik Responden Dokter berdasarkan Jenis Kelamin ...	35
GAMBAR 6: Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Jenis Kelamin	36
GAMBAR 7: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Salam.....	37
GAMBAR 8: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Non-Verbal	38
GAMBAR 9: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan <i>Empathy</i>	39
GAMBAR 10: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Bahasa	39
GAMBAR 11: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan <i>Listening</i>	40
GAMBAR 12: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pemberian Informasi	41
GAMBAR 13: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Menyimpulkan Informasi .	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Surat Ijin Penelitian

LAMPIRAN 2: Kuisisioner

LAMPIRAN 3: Hasil Analisis