

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN SKELING OLEH MAHASISWA PROFESI  
DI RSGMP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana  
Kedokteran Gigi Prodi Kedokteran Gigi Pada Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Nama : Ginanjar Adhie Jaya Giharto**  
**No. Mahasiswa : 20070340027**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

## HALAMAN MOTTO

**“Mohonlah pertolongan kepada Allah dan bersabarlah. Sesungguhnya bumi kepunyaan Allah, dipusakan-Nya kepada siapa yang dikehendakin-Nya dari hamba-hamba-Nya, dan ujung kehidupan yang baik adalah hanya bagi orang yang memelihara dirinya.” (Q.S Al-A’raf (7) :128)**

**“Katakanlah, seluruh pertolongan itu milik Allah semata. Kepunyaan-Nya kekuasaan langit dan bumi, kemudian kepada-Nyalah kamu dikembalikan.”  
(Q.S Az-zumar (39) :44)**

**Be your self, Talk less do more.... Jadilah versi terbaik bagi dirimu sendiri dan jangan menjadi versi kedua orang lain..... jadilah yang terbaik pada bidangmu dan profesimu.... Berusahalah semaksimal mungkin dengan tawakal kepada Allah dan diiringi doa dari ibu jadilah manusia yang beruntung dunia akhirat....  
Amien ya robbal alamien.....**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dan harapan yang selalu menghiasi detik hidupku.

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

**Allah SWT**

**Nabi Muhammad saw**

**Ibunda Tercinta**

**Alm.Ayahanda**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmah dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN SKELING OLEH MAHASISWA PROFESI DI RSGMP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA. Dengan karya tulis ilmiah yang sederhana ini, penulis berharap dapat menyumbangkan sesuatu hal yang dapat berperan dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dapat diambil manfaatnya untuk meningkatkan kesejahteraan umat manusia.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik
2. Ibuku tercinta (Hj.Juhariyah) yang selalu membantu, mendoakan dan mengasihi anak-anaknya tanpa mengenal lelah.
3. Alm.Ayah terkasih (Achmad Mahdiyini) yang berada jauh di alam sana atas jasa-jasa dan pengorbanan-Nya.
4. Mas Okky, Mbak Anna, Mas Ibnu atas motivasi dan dorongannya.
5. Prof.drg. Niken Widyanti Sriyono, MDSc selaku pembimbing dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

6. dr. Erwin Santosa, SpA, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Drg. Hastoro Pintadi, Sp.Pros selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. drg. Ana medawati, M.Kes. selaku penanggung jawab blok metodologi penelitian dan statistika.
9. Drg. Iwan dewanto selaku dosen penguji karya tulis ilmiah ini.
10. Kieqy (buletQ) yang selalu memberi semangat dan kasih sayang .
11. Teman-teman sejawat (yahul, kibo) yang sudah membantu kelancaran karya tulis ilmiah ini.
12. Seluruh dosen dan karyawan UMY atas bimbingan dan kerjasamanya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
13. Semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun penulisannya, untuk itu penulis memohon maaf dan demi kebaikan karya tulis ilmiah ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan agar karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu kedokteran.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan Saya juga tidak terdapat karya / pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTI SARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Pengertian Persepsi.....	8
2. Pengertian Kepuasan Pasien.....	9
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	11
4. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	13
5. RSGMP ASRI UMY.....	14
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Pertanyaan Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi, Sampel, dan Besar Sampel.....	20
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	21
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	21

E. Instrumen Penelitian.....	22
F. Cara Kerja Penelitian.....	24
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
H. Analisis Data.....	26
I. Skema Jalannya Penelitian.....	26
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Deskripsi Subyek Penelitian.....	27
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi.....	29
3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	34
B. PEMBAHASAN.....	40
1. Deskripsi Subyek Penelitian.....	40
2. Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi.....	41
3. Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	47
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan kerangka konsep.....	18
Gambar 2. Bagan Skema jalannya penelitian.....	26
Gambar 3. Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ..	30
Gambar 4. Nilai kenuasan pasien berdasarkan tiap pernyataan.....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 1. Distribusi Pasien.....	27
2. Tabel 2. Kepuasan Berdasarkan Keseluruhan DSQ.....	29
3. Tabel 3. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Rasa Sakit.....	32
4. Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas.....	32
5. Tabel 5. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Akses Total.....	33
6. Tabel 6. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Perawatan Lain yang Diterima.....	34
7. Tabel 7. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin..	34
8. Tabel 8. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur.....	35
9. Tabel 9. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan.....	36
10. Tabel 10. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran.....	37
11. Tabel 11. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak.....	38
12. Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan Alasan Pasien Datang Ke RSGMP UMY.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Kuesioner.....	56
2. Lampiran Wawancara.....	61
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
4. Hasil Kuesioner.....	67
5. Ethical Clearen.....	69