

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
WAKTU TUNGGU DAN WAKTU PELAYANAN KESEHATAN
DI RSGMP UMY**

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



Disusun Oleh



Nama : KUKUH ADHI N
Nomor Induk Mahasiswa : 20090340007

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2013

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kukuh Adhi Nastiti
NIM : 20090340007
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya 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 dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 26 juni 2013

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Kukuh Adhi Nastiti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuni yang telah diberika kepada saya, sehingga saya dapat berdiri kokoh menyelesaikan KTI saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan Kesehatan di RSGMP UMY”. Sholawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jaman kegelapan menuju jaman penuh berkah serta cahaya, yang selalu menjadi inspirasi saya untuk menjadi manusia yang lebih baik dan bermanfaat di berbagai hal.

Pada kesempatan ini, saya sampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada segenap pimpinan birokrasi di Fakultas Kedokteran UMY terutama Kaprodi drg. Hastoro Pintadi Sp. Pros atas segala fasilitas yang ada dan selalu di kembangkan demi kemajuan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.

Penghargaan yang tinggi juga tidak lupa saya haturkan kepada drg. Iwan Dewanto MM. yang telah menjadi pembimbing saya dalam menyelesaikan KTI ini. Berkat bimbingan beliau yang selalu memberikan solusi terbaik dalam setiap masalah saya dalam masa pengerjaan, sehingga saya mampu menyelesaikan KTI dengan baik. Dosen Pembimbing Akademik drg. Ana Medawati juga tidak luput dari ucapan terima kasih saya atas segala bantuan dan bimbingannya selama dalam penyelesaian KTI maupun dalam perkuliahan.

Untuk ayah dan ibu yang selalu saya sayangi, ucapan terima kasih sebanyak apapun tidak akan cukup untuk mewakili semua yang terbaik yang telah kalian berikan. Selalu menjadi inspirasi di saat saya jatuh kedalam jurang kejenuhan dalam menghadapi hidup. Menjadi penyemangat dalam setiap keluh kesah saya. Besar harapan saya untuk bisa menjadi anak yang menjadi sebab keselamatan ayah dan ibu di dunia maupun akhirat. Sujud syukur pun tidak akan cukup mewakili betapa berterima kasihnya saya kepada Allah SWT karena saya memiliki orang tua seperti ayah dan ibu.

Tertuju kepada teman-teman angkatan 2009, ucapan maaf saya sampaikan atas keterbatasan, khilaf, dan kesalahan selama berinteraksi dengan kalian. Ucapan dan perbuatan yang tidak berkenan di hati semoga tidak dipendam sampai di kemudian hari. Harapan besar akan bertemu kalian besok dalam keadaan yang sukses.

Yogyakarta, 26 juni 2013

Kukuh Adhi Nastiti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Abstrak.....	x
Intisari.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka.....	9
1. Waktu Tunggu Pasien.....	9
a. Pemahaman Waktu Tunggu.....	9
b. Lama Waktu Tunggu.....	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Kepuasan Pasien.....	15
a. Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan.....	15
b. Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Strategi Mutu.....	20
5. Rumah Sakit Pendidikan.....	22
B. Ladasan Teori.....	24
C. Kerangka Konsep.....	27
D. Pertanyaan Penelitian.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu.....	29
C. Populasi, Sampel dan Besar Sempel.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel dan Besar Sempel.....	30
D. Kriteria Inklusi dan Eklusi.....	30

1. Kriteria inklusi	30
2. Kriteria Eklusi.....	30
E. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
1. Variabel pengaruh.....	31
2. Variabel terpengaruh.....	31
3. Variabel terkendali.....	31
4. Variabel Tak Terkendali	31
F. Definisi Operator	31
G. Instrumen Penelitian	33
H. Alur Penelitian	34
1. Tahap Persiapan.....	34
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	35
I. Analisis Data	35
J. Validitas dan Reliabilitas	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas	36
K. Kesulitan Penelitian	37
L. Etik Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	38
1. Uji Validitas dan Reabilitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	38
2. hasil penelitian gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Kesehatan di RSGMP UMY.....	41
B. Pembahasan.....	49
1. Gambaran berdasarkan dimensi kualitas tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu berdasar dimensi mutu.....	49
2. Gambaran berdasarkan dimensi kualitas tingkat kepuasan pasien terhadap waktu pelayanan berdasar dimensi mutu	61
3. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap waktu tunggu dan waktu pelayanan kesehatan di RSGMP UMY	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gb.I. Bagan Kerangka Konsep	27
Gb.II. Bagan Alur Penelitian	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Uji validitas kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Kesehatan Di RSGMP UMY.....	39
Tabel 2 : Hasil uji reabilitas item pernyataan kuesioner.....	40
Tabel 3 : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu berdasar dimensi mutu	41
Tabel 4 : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu pelayanan berdasar dimensi mutu	43
Tabel 5 : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dan waktu pelayanan kesehatan berdasarkan karakteristik	46