

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN ASKES DAN NON ASKES
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSUD
WIROSABAN YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Prodi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Sisca Kusuma Dewi
NIM : 20050340083

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA
2010**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN ASKES DAN NON ASKES
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSUP
WIROSABAN YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Prodi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Sisca Kusuma Dewi
NIM : 20050340083



**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sisca Kusuma Dewi

NIM : 20050340083

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Kedokteran

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 dibagian akhir Karya Tulisan Ilmiah ini.

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

MOTTO

" Sesungguhnya telah datang dari Tuhanmu bukti-bukti yang terang, maka barang siapa (melihat kebenaran) maka manfaatnya bagi dirinya sendiri, dan barang siapa buta (tidak melihat kebenaran itu) maka kemudharatannya kembali padanya "

(Qs. Al-An'am : 104)

*" Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah:
"Wahai Tuhanku, kasihanilah mereka sebagai imana mereka berdua telah mendidik aku waktu masih kecil "*

(Qs. Al-Isra' : 24)

" Allah tidak membebani seseorang mu melainkan sesuai dengan kesanggupannya "

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana tapi padat ini kupersembahkan kepada :

- *Kedua orang tuaku, yang selalu memanjatkan do'a dan memberikan semangat demi kesuksesan ananda*
- *Saudara-saudara dan para sahabat atas support yang tak henti-henti*
- *Indra dian pratama untuk bantuan, dukungan dan semangat yang tak pernah putus dari awal sampai KTI ini selesai*
- *Almamaterku yang telah membekaliku dengan hard skills dan soft skills untuk mengani cita-*

KATA PENGANTAR



Assalamu'allaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul ” **Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dan Non-askes Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Wirobrajan Yogyakarta**”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana prodi kedokteran gigi fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. dr.Mulyo Hartana, Sp.PD, selaku direktur RSUD Wirosaban Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di RSUD

2. dr.H.Erwin Santoso, Sp.A, M.Kes, selaku dekan fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi kesempatan untuk menyusun KTI ini.
3. drg.Hastoro Pintadi Sp.Pros, selaku kepala prodi kedokteran gigi atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana.
4. drg.Rosa Amalia, M.Kes, selaku pembimbing yang telah sangat banyak memberi pengarahan dan bimbingan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
5. drg.Ara Medawati, M.Kes, selaku penanggungjawab blok metodologi penelitian.
6. Seluruh dosen Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bimbingan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh staf dan karyawan RSUD Wirosaban yang telah banyak membantu kelancaran selama penelitian.
8. Orang tua dan saudara-saudara penulis (mas dr.decky, dek yudha, dek rizal, dan dek fajar) terimakasih atas do'a, semangat, dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan KTI ini.
9. Mas indra dian pratama, atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan untuk membantu selama proses KTI ini. untuk kesabaran yang luar biasa, juga untuk support yang tak kalah luar biasanya ketika penulis mulai putus asa selama proses menyelesaikan KTI.
10. Sahabat-sahabat penulis satu kelompok pembimbing (Fara Ndut, Disha, dan Suprex) atas bantuan dan semangat yang selalu kalian berikan kepada penulis

sehingga penulis mampu menyelesaikan KTI ini (akhirnya guys.. setelah sekian lama, hehe...)

11. Sahabat-sahabat yang juga selalu menyemangati selama proses KTI (Effy dan Ardhy), teman-teman yang telah banyak membantu (Reza, Gina, Mommy, Tia, Myra, Sitirahma Dhesmarleni KG'08), dan juga teman-teman seangkatan 2005 semua.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demi kebaikan dari Karya Tulis Ilmiah ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis mengharapkan KTI ini dapat memberikan manfaat dan menambah khasanah ilmu kedokteran.

Wassalamu'allaikum, Wr.Wb.

Yogyakarta, 11 Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
1. Mutu Pelayanan Kesehatan	7
2. Kepuasan Pasien	13
3. Asuransi Kesehatan	15
B. Landasan Teori	29
C. Kerangka Konsep	30
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi, Sampel, dan Besar Sampel	31
C. Variabel dan Definisi Operasional	32
D. Instrumen Penelitian	33
E. Cara Kerja Penelitian	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
G. Analisis Data	35
H. Kelemahan Penelitian	36
I. Skema Jalannya Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum	38
2. Karakteristik Responden	38

3. Hasil Uji Kepuasan Pasien Askes dan Non-askes terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Wirosaban	44
4. Hasil Uji Kepuasan Pasien Askes dan Non-askes terhadap Masing-masing Dimensi Kepuasan	45
5. Hasil Uji Korelasi dan Regresi terhadap Variabel-variabel Independen	46
B. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 : Bagan Hubungan Pihak-Pihak dalam Asuransi Kesehatan	17
Gambar 2 : Bagan Prosedur Pelayanan Kesehatan PT.Askes Secara Umum	24
Gambar 3 : Bagan Kerangka Konsep	30
Gambar 4 : Bagan Skema Jalannya Penelitian	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Karakteristik responden	38
Tabel 2 : Kategori kepuasan pasien Askes dan Non-asks	41
Tabel 3 : Kategori kepuasan pasien Askes berdasarkan dimensi	42
Tabel 4 : Kategori kepuasan pasien Non-asks berdasarkan dimensi	42
Tabel 5 : Hasil uji-t kedua kelompok terhadap pelayanan kesehatan	44
Tabel 6 : Hasil uji t-test terhadap masing-masing kepuasan dimensi	45
Tabel 7 : Hasil uji korelasi dan regresi variabel-variabel independen terhadap pelayanan kesehatan	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Blanko pengisian (*form* data responden dan *form* kuesioner) untuk uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 2** Tabulasi hasil pengisian kuesioner uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 3** Hasil uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 4** Blanko pengisian (*form* data responden dan *form* kuesioner) untuk penelitian pada pasien peserta Askes dan Non-askes di RSUD Wirosaban Yogyakarta
- Lampiran 5** Tabulasi hasil kuesioner pasien Askes dan Non-askes
- Lampiran 6** Uji normalitas
- Lampiran 7** Uji-t antara pasien Askes dan Non-askes terhadap hasil kuesioner
- Lampiran 8** Uji-t antara pasien Askes dan Non-askes terhadap masing-masing dimensi
- Lampiran 9** Uji korelasi dan regresi variabel independen terhadap hasil kuesioner
- Lampiran 10** Surat izin penelitian

INTISARI

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN ASKES DAN NON-ASKES TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSUD WIROSABAN YOGYAKARTA

Sisca Kusuma Dewi

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga, baik bagi pasien peserta askes maupun pasien non-askes. Suatu pelayanan kesehatan yang optimal akan menimbulkan bukti nyata tentang puas tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh manakah perbandingan tingkat kepuasan pasien askes dan non-askes terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Wirosaban Yogyakarta.

Penelitian ini adalah penelitian non-experimental dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dengan cara *random sampling* yang terdiri dari 50 peserta pasien askes dan 50 peserta pasien non-askes. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diambil dari DSQ (*Dental Satisfaction Questionnaire*). Kuesioner berisi 17 pernyataan yang terdiri dari 3 dimensi kepuasan, yaitu dimensi mutu, dimensi akses, dan dimensi penatalaksanaan sakit. Data dianalisa menggunakan uji t-test independent sample.

Hasil t-test independent sample antara kedua kelompok peserta terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan $p=0,903$ yang artinya tidak terdapat perbedaan yang bermakna. Hasil uji perilaian kelompok Askes dan Non-askes terhadap masing-masing dimensi menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan, dengan hasil dimensi mutu $p=0,143$; dimensi akses $p=0,087$; dan dimensi penatalaksanaan sakit dengan $p=0,175$. Hasil uji korelasi dan regresi variabel-variabel independent terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan nilai $p=0,001$ pada variabel tingkat pendidikan yang artinya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan nilai kepuasan pelayanan kesehatan.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan diantara kedua kelompok sampel dengan tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapat dari RSUD Wirosaban Yogyakarta.

TITEL

REVISI DAN PERUBAHAN

dan

yang telah disetujui

10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356
357
358
359
360
361
362
363
364
365
366
367
368
369
370
371
372
373
374
375
376
377
378
379
380
381
382
383
384
385
386
387
388
389
390
391
392
393
394
395
396
397
398
399
400
401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440
441
442
443
444
445
446
447
448
449
450
451
452
453
454
455
456
457
458
459
460
461
462
463
464
465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500
501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525
526
527
528
529
530
531
532
533
534
535
536
537
538
539
540
541
542
543
544
545
546
547
548
549
550
551
552
553
554
555
556
557
558
559
560
561
562
563
564
565
566
567
568
569
570
571
572
573
574
575
576
577
578
579
580
581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591
592
593
594
595
596
597
598
599
600
601
602
603
604
605
606
607
608
609
610
611
612
613
614
615
616
617
618
619
620
621
622
623
624
625
626
627
628
629
630
631
632
633
634
635
636
637
638
639
640
641
642
643
644
645
646
647
648
649
650
651
652
653
654
655
656
657
658
659
660
661
662
663
664
665
666
667
668
669
670
671
672
673
674
675
676
677
678
679
680
681
682
683
684
685
686
687
688
689
690
691
692
693
694
695
696
697
698
699
700
701
702
703
704
705
706
707
708
709
710
711
712
713
714
715
716
717
718
719
720
721
722
723
724
725
726
727
728
729
730
731
732
733
734
735
736
737
738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762
763
764
765
766
767
768
769
770
771
772
773
774
775
776
777
778
779
780
781
782
783
784
785
786
787
788
789
790
791
792
793
794
795
796
797
798
799
800
801
802
803
804
805
806
807
808
809
810
811
812
813
814
815
816
817
818
819
820
821
822
823
824
825
826
827
828
829
830
831
832
833
834
835
836
837
838
839
840
841
842
843
844
845
846
847
848
849
850
851
852
853
854
855
856
857
858
859
860
861
862
863
864
865
866
867
868
869
870
871
872
873
874
875
876
877
878
879
880
881
882
883
884
885
886
887
888
889
890
891
892
893
894
895
896
897
898
899
900
901
902
903
904
905
906
907
908
909
910
911
912
913
914
915
916
917
918
919
920
921
922
923
924
925
926
927
928
929
930
931
932
933
934
935
936
937
938
939
940
941
942
943
944
945
946
947
948
949
950
951
952
953
954
955
956
957
958
959
960
961
962
963
964
965
966
967
968
969
970
971
972
973
974
975
976
977
978
979
980
981
982
983
984
985
986
987
988
989
990
991
992
993
994
995
996
997
998
999
1000

dan