

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSGMP ASRI MEDICAL CENTER (AMC)**

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



Disusun Oleh

Jenny Andhita
20060340072



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

Halaman Pengesahan

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSGMP ASRI MEDICAL CENTER (AMC)**

Disusun Oleh :

Nama : Jenny Andhita

NIM : 20060340072

Yogyakarta, 19 Agustus 2010

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

Dosen Penguji,

Yuningtyaswari, S.si., M.Kes

drg. Ana Medawati, M.Kes

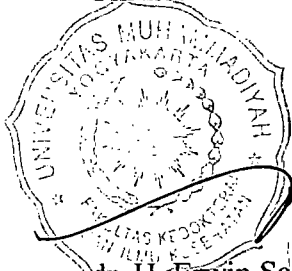
Mengetahui

Dekan FKIK

Ketua Program Studi Kedokteran Gigi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,



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

dr. Hastoro Pintadi, Sp.Prof

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “ Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC) “.

Penyusunan karya tulis ini dapat diselesaikan atas bantuan, dorongan dan kerjasama dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada:

. Bapak dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M. Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

. Bapak drg. Hastoro Pintandi, Sp. Prost, selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

. Ibu Yuningtyaswari, S.Si., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan kepada penulis dalam persiapan, pelaksanaan dan penyusunan karya tulis ilmiah ini

. drg. Ana Medawati, M.Kes, selaku penanggung jawab blok metodologi penelitian, yang telah memberikan banyak pengarahan kepada penulis.

. Segenap staf karyawan dan dokter gigi di Klinik Family Dental Care (FDC) Yogyakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis mengadakan pre-penelitian

. Segenap staf karyawan dan dokter gigi muda di RSGMP Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis mengadakan penelitian

. Ayahanda Viktor, S.Pd, Ibunda Witarsih dan adikku tersayang Rahman Maulana yang selalu

8. Mas Andy yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini

9. Sahabat – sahabatku Bruri, Roy, Fabri (seperjuangan penelitian) atas saran, semangat dan dukungannya kepada penulis

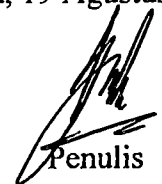
10. Teman – teman di Tutorial, Skil lab kelompok 9, Barisan pengikut DKC pertama sampai keempat dan angkatan 2006 yang selama ini sudah berjuang bersama baik suka maupun duka, terima kasih atas semangat dan kebersamaannya selama ini

11. Pihak-pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Jazakumullahi khoiron katsiira.

Penulis menyadari banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian karya tulis ini, namun penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya perkembangan Kedokteran Gigi.

Wassalamu'alaikum, wr. wb.

Yogyakarta, 19 Agustus 2010



Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Jenny Andhita
NIM : 20060340072
Program Studi : Kedokteran Gigi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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 ini

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Pernyataan Keaslian Penelitian.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari.....	xi
Abstract.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan.....	3
C. Keaslian Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Teori.....	6
1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6
a. Pemahaman Mutu	6
b. Dimensi Mutu	7
c. Pengertian Pelayanan Kesehatan	8
2. Kepuasan Pasien.....	9
a. Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan.....	9
b. Pengertian Kepuasan	10
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan	10
d. Dimensi Mutu Pelayanan.....	14
3. Rumah Sakit Pendidikan.....	15
B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Konsep	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu	21
C. Subyek Penelitian	21
D. Identifikasi Variabel.....	22

b. Variabel Terikat	22
c. Variabel Terkendali	22
d. Variabel Tak Terkendali	22
E. Definisi Operasional.....	22
a. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	22
b. Kepuasan Pasien	24
F. Instrumen Penelitian	25
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
H. Cara Kerja	26
I. Pengumpulan Data dan Analisis Data	28
J. Etik Penelitian.....	28
K. Skema Alur Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar distribusi pernyataan dari variabel mutu pelayanan dan kepuasan.....	26
---------	--------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka konsep penelitian kuesioner.....	20
Gambar 2	Skema Alur Penelitian.....	30
Gambar 3	Diagram Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).....	32
Gambar 4	Diagram Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 8 Sub Variabel Mutu Pelayanan.....	33
Gambar 5	Diagram Tingkat Kepuasan Pasien terhadap 5 Sub Variabel Kepuasan.....	34
Gambar 6	Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, lembar persetujuan menjadi responden dan daftar pernyataan.....	45
Lampiran 2	Hasil uji <i>correlation</i> dan <i>reliability</i>	49
Lampiran 3	Tabel frekuensi dari 8 sub variabel mutu pelayanan dan 5 sub variabel kepuasan.....	55
Lampiran 4	Hasil frekuensi tingkat kepuasan dengan uji statistic deskriptif	57
Lampiran 5	Surat keterangan kelayakan etika penelitian.....	58
Lampiran 6	Surat ijin penelitian dan pengambilan data di RSGMP Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta.....	59
Lampiran 7	Surat ijin penelitian dan pengambilan data di Klinik Family Dental	