

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENUMPATAN GIGI DENGAN BAHAN *GLASS IONOMER*
DI POLIKLINIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran gigi pada Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Nia Gusmawaty

20040340047

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENUMPATAN GIGI DENGAN BAHAN GLASS IONOMER
DI POLIKLINIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Nama : Nia Gusmawaty
No-Mahasiswa : 20040340047

Yogyakarta, 17 juni 2009



Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Ketua Prodi Kedokteran Gigi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Hestana Dintadi, S.P., M.Kes

1. $\frac{1}{x^2} = x^{-2}$

2. $\frac{1}{x^3} = x^{-3}$

3.

4. $\frac{1}{x^4} = x^{-4}$

5. $\frac{1}{x^5} = x^{-5}$

6.

7. $\frac{1}{x^6} = x^{-6}$

8. $\frac{1}{x^7} = x^{-7}$

9. $\frac{1}{x^8} = x^{-8}$

10. $\frac{1}{x^9} = x^{-9}$

11.

12. $\frac{1}{x^{10}} = x^{-10}$

13. $\frac{1}{x^{11}} = x^{-11}$

14. $\frac{1}{x^{12}} = x^{-12}$

15. $\frac{1}{x^{13}} = x^{-13}$

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nia Gusmawaty
NIM : 20040340047
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 pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang 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 di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan KTI ini hasil jiplakan,

MOTTO

**Berpikirlah positif dan optimislah....
Bila suatu hari semua urusan terlihat amat buruk....
Karena hal itu merupakan petanda akan datangnya hari lain
yang dekat waktunya, yang dipenuhi oleh kegembiraan
dan keceriaan**

**"Sebaik-baik warisan adalah ilmu pengetahuan"
(Ali bin Abi Thalib)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, cinta, kasih sayang, jasa dan pengorbanan orang-orang disekitar saya, maka tugas akhir ini kupersembahkan yang utama kepada kedua orang tuaku & saudara-saudaraku atas segala yg telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Penumpatan Gigi Dengan Bahan *Glass ionomer* di Poliklinik UMY". Sholawat dan salam untuk junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa nikmat Islam bagi sekalian alam.

Dalam penyelesaian Skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari semua pihak, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. drg. Hastoro Pintadi, Sp.Prosto., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Prof. Dr. drg. H. Sudiby, SU., Sp.Perio., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah.
4. drg. Indri Kurniasih yang telah memberikan arahan, saran, kritik dan motivasi untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
5. drg. Ana Medawati, M.Kes., yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. drg. Edwin Saleh, yang telah memberi arahan dan motivasi untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Dosen-dosen Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas motivasi, saran dan kritiknya.
8. drg. Indria Nehriasari, selaku kepala Poliklinik UMY yang telah memberi izin penelitian, arahan dan motivasi
9. Ibu Ana selaku perawat Poliklinik UMY atas bantuan & motivasi

9. Teman-teman KG 04, responden dan orang-orang yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terimakasih

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penyusunannya. Tetapi meskipun demikian semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap masalah yang dibahas. Akhirnya harapan penulis, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat memberi informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 juni 2009
Hormat kami,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTI SARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Telaah Pustaka.....	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
2. Pengertian Jasa atau Pelayanan	7
3. Standar Pelayanan	11
4. Syarat Pokok Pelayanan kesehatan.....	13
5. Penempatan yang digunakan di Kedokteran Gigi.....	13
B. Landasaan Teori.....	16
C. Hipotesis.....	17
III. METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19

C. Definisi Operasional	19
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
E. Bahan dan Alat Penelitian.....	22
F. Subyek Penelitian.....	22
G. Metode Pengumpulan Data.....	23
H. Metode Analisis Data.....	24
I. Sumber Data.....	26
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil Penelitian.....	28
1. Uji Validitas dan Realibilitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	28
2. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Atribut Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik UMY.....	30
3. Analisis Indeks Kepuasan.....	37
B. Pembahasan.....	39
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan contoh model jenjang skala Likert.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner yang digunakan untuk Penelitian.....	29
Tabel II. Penilaian Responden Terhadap Atribut Fisik Kepuasan Pasien di Poliklinik UMY.....	30
Tabel III. Penilaian Responden Terhadap Atribut Keandalan Kepuasan Pasien di Poliklinik UMY.....	32
Tabel IV. Penilaian Responden Terhadap Atribut Jaminan Kepuasan Pasien di Poliklinik UMY.....	33
Tabel V. Penilaian Responden Terhadap Atribut Penumpatan <i>GI</i> Kepuasan Pasien di Poliklinik UMY.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I. Petunjuk Kuesioner.....	46
Lampiran II. Pernyataan Variabel Kepuasan.....	47
Lampiran III. Skor Kinerja yang dirasakan Pasien terhadap Kualitas Layanan di Poliklinik UMY.....	49
Lampiran IV. Uji Validitas dan Realibilitas Komponen Harapan.....	51
a. Atribut Fisik.....	51
b. Atribut Keandalan.....	52
c. Atribut Jaminan	53
d. Atribut Penumpatan <i>GIC</i>	54
Lampiran V. Uji Validitas dan Realibilitas Komponen Kinerja.....	55
a. Atribut Fisik	55
b. Atribut Keandalan	56
c. Atribut Jaminan	57
d. Atribut Penumpatan <i>GIC</i>	58
Lampiran VI. <i>Frekuensi Table</i>	59
Lampiran VII. Skor Harapan Pasien Terhadap Kualitas Layanan di Poliklinik UMY.....	68
Lampiran VIII. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poliklinik	