

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PENUMPATAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS
KOTAMADYA YOGYAKARTA**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

NENA TAMARA

20130340098

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nena Tamara
NIM : 20130340098
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya 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 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 iiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Keluargamu adalah alasan bagi kerja kerasmu, maka

MOTTO

jangamlah sampai engkau melentarkan mereka karena

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT

Keempat orang tua saya Papa H. Yusuf Satriawan, Papa H. Suparno,

Mama dra. Hj. Pujanti, dan Mama Susanti

Ketiga adik saya Abdul Aziz Bagaskara, Tiara Fatimah Az-Zahra, dan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Penumpatan Gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta”.

Semua proses penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. drg. Hastoro Pintadi Sp. Pros., Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. drg. Niken Widyanti Sriyono, MDSc., selaku dosen pembimbing atas seluruh dukungan, bimbingan, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Drg. Sri Utami, MPH. dan drg. Rr. Pipiet Okti Kusumawati, MPH. selaku dosen penguji yang telah bersedia menyisihkan waktu dan memberikan saran yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah

5. Pasien penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang telah bersedia menjadi sampel penelitian.
6. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta tempat dimana penulis melakukan penelitian.
7. Keempat orang tua saya Papa H. Yusuf Satriawan, Papa H. Suparno, Mama dra. Hj. Pujanti, dan Mama Hj. Susanti untuk segala doa, cinta, semangat, dukungan, kasih sayang tiada henti yang diberikan kepada penulis.
8. Ketiga adik saya Abdul Aziz Bagaskara, Tiara Fatimah Az-Zahra, dan Danisha Vanya Yusuf yang selalu ada memberikan semangat dan hiburan kepada penulis.
9. Ipda Ibnu Rudihartono, STK., atas kasih sayang, dukungan dan semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis.
10. Saudara sepupu saya Via Ryanti, Putri Arum Sari, Ayu Purbasari, dan Rona Mentari, atas perhatian dan semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Sahabat saya Farda, Aninda, Nia, Dayu, Riri, Nadya, dan Dini yang saling memberikan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Teman – teman KG UMY 2013, teman angkatan yang selalu bersama – sama mendukung satu sama lain.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Pelayanan Kesehatan	9
2. Kepuasan Pasien.....	11
3. Penempatan Gigi	14
4. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.....	15
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Pertanyaan Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi, Sampel dan Besar Sampel	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	24
G. Alur Penelitian	25
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
I. Analisis Data	29
J. Skema Jalannya Penelitian.....	30
K. Etik Penelitian.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31

1. Deskripsi Subyek Penelitian.....	31
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi	33
3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien	39
B. Pembahasan.....	45
1. Deskripsi Subyek Penelitian.....	45
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi	47
3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep.....	19
Gambar 2. Bagan skema jalannya penelitian.....	30
Gambar 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ	34
Gambar 4. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Tjap Pernyataan	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel dan Definisi Operasional.....	23
Tabel 2. Dimensi Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	28
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	29
Tabel 5. Distribusi Pasien	31
Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ.....	33
Tabel 7. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses.....	36
Tabel 8. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketersediaan.....	36
Tabel 9. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Biaya	37
Tabel 10. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Manajemen Rasa Sakit..	38
Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas	38
Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin ..	39
Tabel 13. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur.....	40
Tabel 14. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 15. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran.....	41
Tabel 16. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak.....	42
Tabel 17. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan.....	43
Tabel 18. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Pasien Datang ke Klinik	44