

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PENDIDIKAN PROFESI DOKTER GIGI
RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Gigi**



Oleh:

Ardita Manurung

NIM: 125070407111021

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PENDIDIKAN PROFESI DOKTER GIGI
RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Oleh:

Nama: Ardita Manurung
NIM: 125070407111021

Telah diuji pada
Hari: Kamis
Tanggal: 7 April 2016
dan dinyatakan lulus oleh:

Penguji I

drg. Rudhanton, Sp.Perio
NIP. 2008086311081001

Pembimbing I

Pembimbing II

drg. Dyah Nawang Palupi, M.Kes
NIP. 2008086708262001

drg. Merlya, M.MRS
NIP. 2012087507312001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

Dr. M. Chair Effendi, drg. SU, Sp.KGA
NIP. 195306181979121005

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan segala rahmat, hidayah, karunia, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya”. Tugas Akhir ini disusun guna memperoleh gelar sarjana kedokteran gigi. Dukungan, masukan, kritik, dan saran dari berbagai pihak telah menjadikan sesuatu yang tidak bernilai menjadi bernilai karena adanya proses pembelajaran yang terus berlangsung.

Dengan selesainya tugas akhir ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. dr. Sri Andarini, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
2. Dr. drg. M.Chair Effendi, SU., Sp.KGA, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi FKUB.
3. Drg. Dyah Nawang Palupi, M.Kes, sebagai pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Drg. Merlya, M.MRS, sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh anggota Tim Pengelola Tugas Akhir Program Studi Pendidikan Dokter Gigi FKUB.

6. Mama (Emi Zarti) dan Papa (A.R Manurung) atas segala do'a yang tak henti dipanjatkan, kasih sayang yang tulus, semangat untuk penulis, kesabaran dan dukungan baik moral maupun material. Serta kakak dan adik penulis (Arief, Desva dan Randi) yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

7. Pihak Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya yang telah mengizinkan pengambilan data dan melakukan penelitian .

8. Para sahabat PSPDG 2012 dan teman seperjuangan (Ratih, Tera, Riri, Millah, Indah) yang selalu kompak dan Lazuardi yang selalu memberikan semangat pada penulis.

9. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan kedepan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan semua pihak yang memerlukan.

Malang, 7 April 2016

Penulis,

Ardita Manurung

DAFTAR ISI

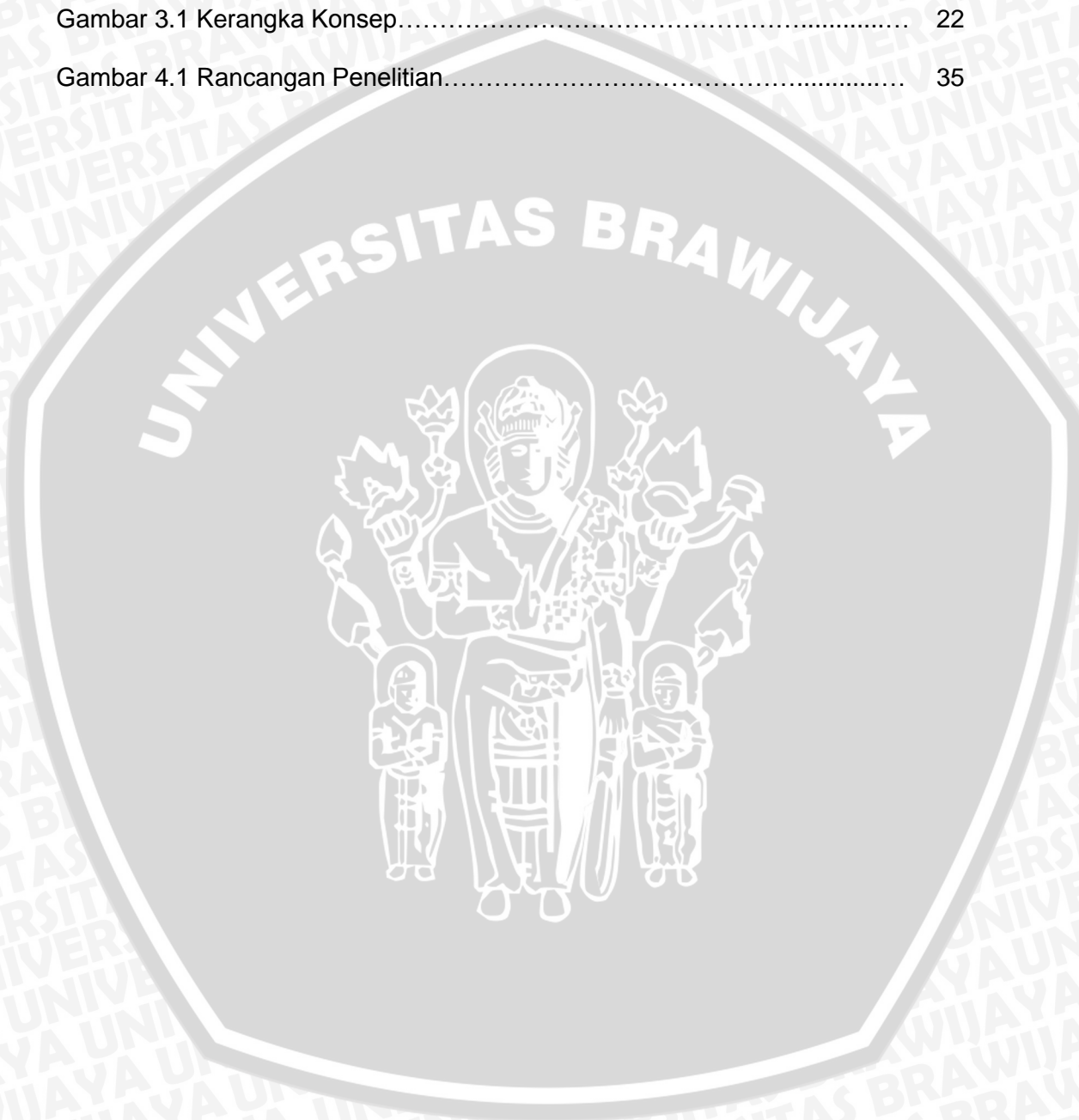
	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak.....	iv
Abstract.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat bagi Penulis.....	5
1.4.2 Manfaat bagi Poli Gigi.....	5
1.4.3 Manfaat bagi Masyarakat.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Mutu Pelayanan.....	5
2.1.1 Definisi.....	6
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	8
2.1.3 Masalah Mutu Pelayanan.....	10
2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan.....	12
2.2.1 Sifat atau Ciri Jasa Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan Gigi dan Mulut.....	14
2.3 Kepuasan Pasien.....	15
2.3.1 Definisi.....	15
2.3.2 Tingkat Kepuasan.....	16
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18
2.3.4 Metode Mengukur Kepuasan.....	20
2.3.5 Indikator Kepuasan.....	20
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	22
3.1 Kerangka Konsep.....	22
3.2 Hipotesis.....	23
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	24
4.1 Rancangan Penelitian.....	24
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
4.2.1 Populasi Penelitian.....	24
4.2.2 Sampel Penelitian.....	24
4.3 Kriteria Sampel.....	25



4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
4.5 Alat dan Bahan Penelitian.....	26
4.6 variabel Penelitian.....	26
4.7 Definisi Operasional Variabel.....	27
4.8 Teknik Pengumpulan Data.....	29
4.8.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	29
4.8.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	29
4.9 Uji Validitas dan Realibitas Kuesioner.....	29
4.9.1 Uji Validitas Kuesioner.....	29
4.9.2 Uji Realibitas Kuesioner.....	30
4.10 Analisis Data.....	31
4.11 Prosedur Penelitian.....	32
4.12 Kode Etik.....	33
4.12.1 <i>Informed Consent</i>	33
4.12.2 <i>Anonymity</i>	33
4.12.3 <i>Confidentiality</i>	34
4.12.4 <i>Benefience</i> (Keuntungan).....	34
4.12.5 <i>Justice</i> (Keadilan).....	34
4.12.6 <i>Non Malficienci</i> (Tanpa Melukai).....	34
4.12.7 <i>Fidelity</i> (Kesetian).....	34
4.13 Alur Penelitian.....	35
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	36
5.1 Hasil Penelitian.....	36
5.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	36
5.2.1 Jenis Kelamin.....	36
5.2.2 Umur.....	37
5.2.3 Pendidikan Terakhir.....	37
5.2.4 Departemen.....	38
5.2.5 Distribusi Mutu Pelayanan.....	39
5.2.6 Distribusi Kepuasan Pasien.....	39
5.2.7 Distribusi Silang Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	40
5.3 Analisis Data.....	40
5.3.1 Uji Normalitas Data.....	40
5.3.2 Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	41
BAB 6 PEMBAHASAN.....	43
6.1 Mutu Pelayanan.....	44
6.2 Kepuasan Pasien.....	46
6.3 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	48
BAB 7 PENUTUP.....	52
7.1 Kesimpulan.....	52
7.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59

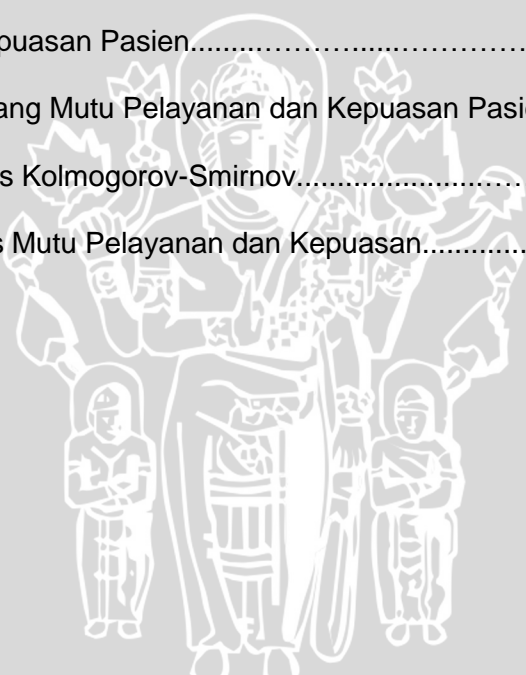
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	22
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian.....	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Istilah/Operasional.....	27
Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Umur.....	37
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Departemen.....	38
Tabel 5.5 Distribusi Mutu Pelayanan.....	39
Tabel 5.6 Distribusi Kepuasan Pasien.....	39
Tabel 5.7 Distribusi Silang Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 5.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	41
Tabel 5.9 Hasil Korelas Mutu Pelayanan dan Kepuasan.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	58
Lampiran 2 Keterangan Kelayakan Etik.....	59
Lampiran 3 Pernyataan Persetujuan Berpartisipasi dalam Penelitian.....	60
Lampiran 4 Lembar Kuesioner.....	61
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i>	66
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	67

