

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DI POLI GIGI DAN MULUT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SAIFUL ANWAR MALANG**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Gigi



Oleh:  
**Amri Rachman Aly**  
NIM. 0910740017

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

**2013**

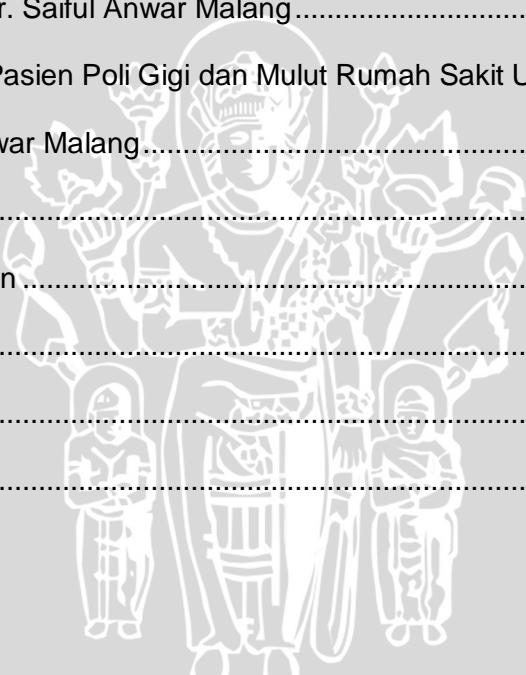
DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vii
Abstract .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pasien .....	5
2.1.1 Hak Pasien .....	5
2.1.2 Kewajiban Pasien.....	5
2.2 Pelayanan Kesehatan .....	6
2.2.1 Definisi .....	6
2.2.2 Macam Pelayanan Kesehatan Pasien.....	6
2.3 Rumah Sakit .....	7
2.3.1 Definisi .....	7

2.3.2 Pelayanan Rumah Sakit Tipe A .....	7
2.4 Kepuasan Pasien.....	9
2.4.1 Definisi .....	9
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	9
2.4.3 Indikator Kepuasan Pasien .....	13
2.5 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	14
2.5.1 Definisi .....	14
2.5.2 Dimensi Mutu .....	15
<b>BAB III. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	16
3.2 Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
4.1 Rancangan Penelitian.....	18
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
4.3 Variabel Penelitian .....	19
4.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
4.5 Instrumen Penelitian .....	20
4.6 Definisi Istilah/Operasional.....	20
4.7 Prosedur Penelitian .....	22
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	23
4.9 Analisis Data .....	24
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>26</b>
5.1 Uji Normalitas Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	26

5.2 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	30
5.3 Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	31
5.4 Hubungan Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	33
5.5 Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	35
5.6 Hubungan Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	36
5.7 Hubungan Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	38
5.8 Hubungan Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	40
5.9 Harapan Pasien.....	41
5.9.1 Harapan Pasien terhadap Dokter Gigi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	42
5.9.2 Harapan Pasien terhadap Fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang.....	43

5.9.3 Harapan Pasien terhadap Lingkungan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	44
5.9.4 Harapan Pasien terhadap Sistem Administrasi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	45
<b>BAB VI. PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
6.1 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	47
6.2 Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	50
6.3 Harapan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang .....	55
<b>BAB VII. PENUTUP</b> .....	<b>63</b>
7.1 Kesimpulan .....	63
7.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Jenis Kelamin Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	26
Tabel 5.2 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Usia Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	27
Tabel 5.3 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Tingkat Pendidikan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	27
Tabel 5.4 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Status Pekerjaan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	28
Tabel 5.5 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Kunjungan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	28
Tabel 5.6 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Status Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	29
Tabel 5.7 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	29
Tabel 5.8 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	30
Tabel 5.9 Hasil Analisa Spearman Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	32
Tabel 5.10 Hasil Tabulasi Silang Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar.....	32



Tabel 5.11 Hasil Analisa Spearman Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	33
Tabel 5.12 Hasil Tabulasi Silang Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	34
Tabel 5.13 Hasil Analisa Spearman Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	35
Tabel 5.14 Hasil Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	36
Tabel 5.15 Hasil Analisa Spearman Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	37
Tabel 5.16 Hasil Tabulasi Silang Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	38
Tabel 5.17 Hasil Analisa Spearman Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	39
Tabel 5.18 Hasil Tabulasi Silang Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar .....	39

Tabel 5.19 Hasil Analisa Spearman Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 40

Tabel 5.20 Hasil Tabulasi Silang Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 41

Tabel 5.21 Tabel Harapan Pasien terhadap Dokter Gigi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 42

Tabel 5.22 Tabel Harapan Pasien terhadap Fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 43

Tabel 5.23 Tabel Harapan Pasien terhadap Lingkungan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 44

Tabel 5.24 Tabel Harapan Pasien terhadap Sistem Administrasi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar ..... 45





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	71
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	75
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 5 Surat Keterangan Kelaikan Etik .....	77
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	78
Lampiran 7 Pernyataan Keaslian Tulisan .....	79

