

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RUMAH SAKIT
PENDIDIKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Gigi

Oleh:

Riskha Arvia

NIM. 115070400111017

Menyetujui untuk diuji:

Pembimbing I

Pembimbing II

drg. Trining Widodorini, M.Kes

drg. Yuliana R Kumala, Sp.KG

NIP. 680524 07 1 2 0068

NIP. 19800409 200812 2 004

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN

PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RUMAH SAKIT

PENDIDIKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Oleh:

Riskha Arvia

NIM. 115070400111017

Telah diuji pada

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Januari 2016

Penguji I

drg. Merlya, M.MRS

NIP. 750731 07 1 2 0388

Penguji II/Pembimbing I

Penguji III/Pembimbing II

drg. Trining Widodorini, M.Kes

NIP. 680524 07 1 2 0068

drg. Yuliana R Kumala, Sp.KG

NIP. 19800409 200812 2 004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi FKUB

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

NIP. 19530618 197912 1 005

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang”.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. dr. Sri Andarini M.Kes, selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya yang telah memberikan saya kesempatan menuntut ilmu di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
2. Dr. drg. M. Chair Effendi, SU, Sp.KGA, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi FKUB yang telah memberikan saya kesempatan menuntut ilmu di Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
3. drg. Trining Widodorini, M.Kes sebagai pembimbing pertama yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. drg. Yuliana R Kumala, Sp.KG sebagai pembimbing kedua yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Segenap anggota Tim Pengelola Tugas Akhir FK UB.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Teman-temanku, atas saran dan segala bantuannya.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk segala saran dan kritik yang membangun.

Akhirnya, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, Januari 2016

Penulis



ABSTRAK

Arvia, Riskha. 2015. **Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang**. Tugas Akhir, Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) drg. Trining Widodorini, M.Kes, (2) drg. Yuliana Ratna Kumala, Sp.KG.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai aspek, salah satunya karakteristik pasien. Karakteristik pasien diamati dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel penelitian 95 responden, sedangkan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagi secara acak kepada 95 pasien dengan kriteria inklusi (pasien baru pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang, pasien telah melakukan perawatan gigi dan mulut dan bersedia menandatangani lembar persetujuan menjadi responden). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien mempengaruhi tingkat kepuasan secara statistik memiliki hubungan yang lemah. Namun secara deskriptif, setiap karakteristik pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan tidak terdapat hubungan signifikan, sedangkan berdasarkan usia terdapat hubungan signifikan dengan nilai $p = 0,004$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang meskipun secara statistik menunjukkan adanya hubungan yang lemah.

Kata kunci: karakteristik pasien, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

ABSTRACT

Arvia, Riskha. 2015. **Correlation of Patient Characteristics and Satisfaction Level of Dental and Oral Health Services at the Education Hospital of Brawijaya University**. Final Assignment, Dentistry Program, Faculty of Dentistry, Brawijaya University. Supervisors: (1) drg. Trining Widodorini, M.Kes, (2) drg. Yuliana Ratna Kumala, Sp.KG.

Patient satisfaction is one of the indicators which used to assess the quality of health services. Satisfaction is influenced by many aspects, which is characteristics of the patient. Patient characteristics were observed by gender, age, education level and occupation. This study aims to determine the correlation of patient characteristics and patient satisfaction characteristics of dental and oral health services at the Education Hospital of Brawijaya University. The type of research is analytic survey with cross sectional approach. Sampling using Purposive Sampling, the number of sample was 95 respondents, while research instruments using questionnaires. Questionnaires were randomized to the 95 patients with the following inclusive criteria (new patient care dental health in Education Hospital of Brawijaya University, patients who had dental care and oral in Education Hospital of Brawijaya University, willing to sign an informed consent for being respondents). The results showed that the characteristics of the patient affect the level of satisfaction was statistically have a weak relationship. However descriptively, every patient characteristic has a various level of satisfaction. From gender, education level and occupation show that there is no significant relationship, whereas from age there is a significant relationship with $p\text{-value} = 0,004$. The conclusion from this research is there is correlation between patient characteristics and the level of satisfaction with oral health services at the Education Hospital of Brawijaya University although statistically show a weak relationship.

Keywords: patient characteristics, patient satisfaction, dental and oral health services at the Education Hospital of Brawijaya University



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Singkatan, Simbol, Istilah	xvii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Bagi Penulis.....	3
1.4.2 Bagi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	4
1.4.3 Bagi Masyarakat.....	4
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Status Kesehatan	5



2.1.1 Lingkungan	5
2.1.2 Perilaku Masyarakat.....	5
2.1.3 Pelayanan Kesehatan	6
2.1.3 Genetik	6
2.2 Pasien	6
2.2.1 Hak Pasien	7
2.2.2 Kewajiban Pasien	8
2.3 Pelayanan Kesehatan	8
2.3.1 Definisi	8
2.3.2 Macam Pelayanan Kesehatan	9
2.3.3 Pelayanan Poli Gigi	9
2.3.4 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.4 Kepuasan Pasien	11
2.4.1 Definisi	11
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.4.3 Dimensi Mutu Kepuasan Pasien	13
2.4.3 Metode Mengukur Kepuasan	16
2.5 Rumah Sakit	17
2.5.1 Rumah Sakit Pendidikan	18
2.6 Kerangka Teori.....	19

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep	20
3.2 Hipotesis Penelitian	21

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian	22
--------------------------------	----



4.2 Populasi dan Sampel	22
4.2.1 Populasi	22
4.2.2 Sampel	22
4.2.3 Kriteria Inklusi	23
4.3 Variabel Penelitian	23
4.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	23
4.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	23
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
4.5 Alat dan Bahan Penelitian	24
4.6 Definisi Operasional Variabel	24
4.7 Pengumpulan Data	25
4.8 Analisis Data	25
4.8.1 Uji Normalitas	25
4.8.2 Analisis Data	25
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
4.9.1 Uji Validitas	26
4.9.2 Uji Reliabilitas	26
4.10 Kode Etik Penelitian	26
4.11 Prosedur dan Alur Penelitian	28
4.11.1 Prosedur Penelitian	28
4.11.2 Alur Penelitian	29

BAB 5 ANALISIS DATA

5.1 Gambaran Umum	30
5.2 Uji Normalitas Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	30



5.3 Karakteristik Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	31
5.4 Tingkat Kepuasan Pasien yang Datang ke Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	32
5.5 Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	33
5.6 Hubungan Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	35
5.7 Hubungan Tingkat Pendidikan pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	36
5.8 Hubungan Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	37

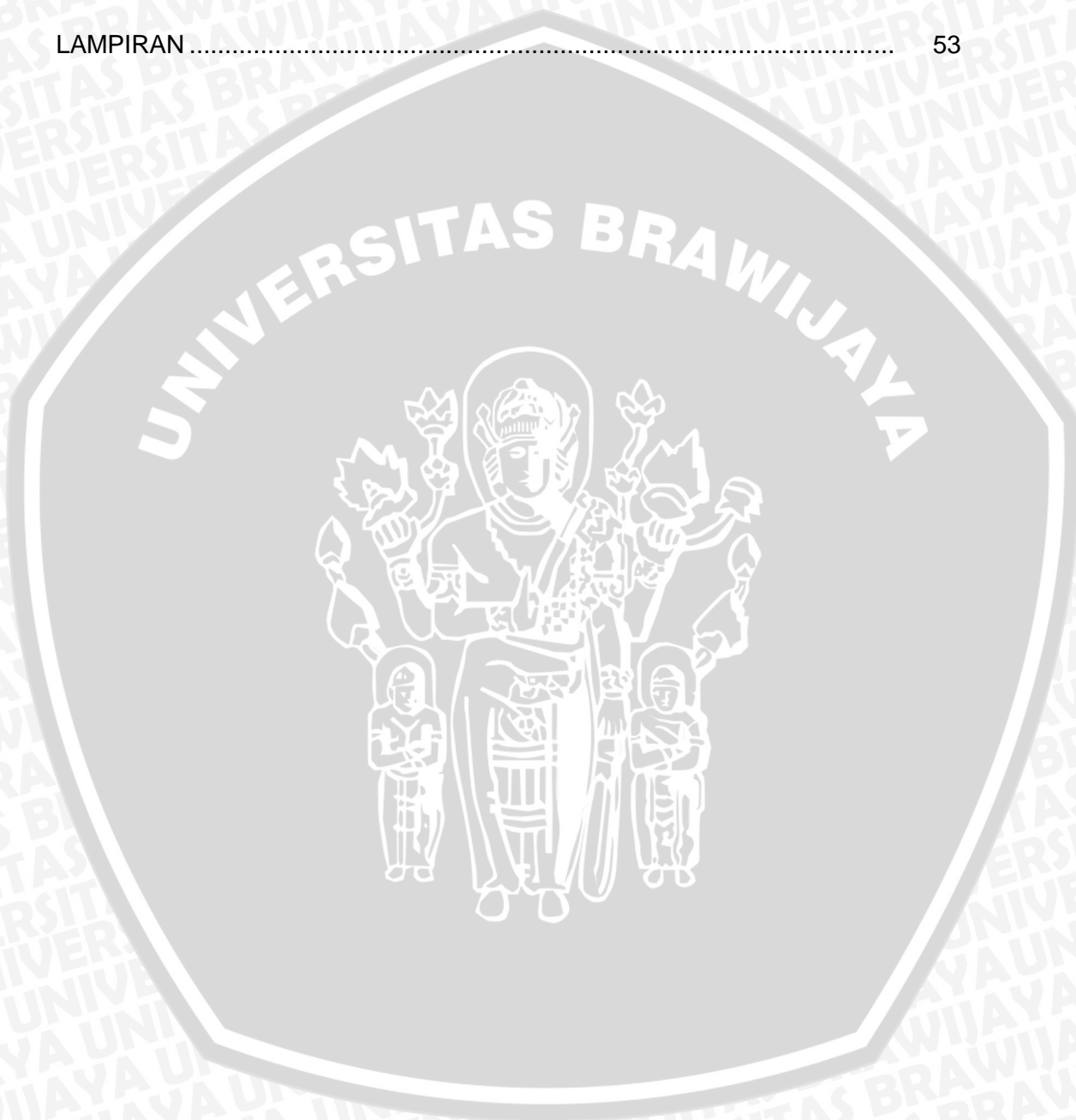
BAB 6 PEMBAHASAN

6.1 Karakteristik Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	39
6.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang ..	41
6.3 Analisis Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	43



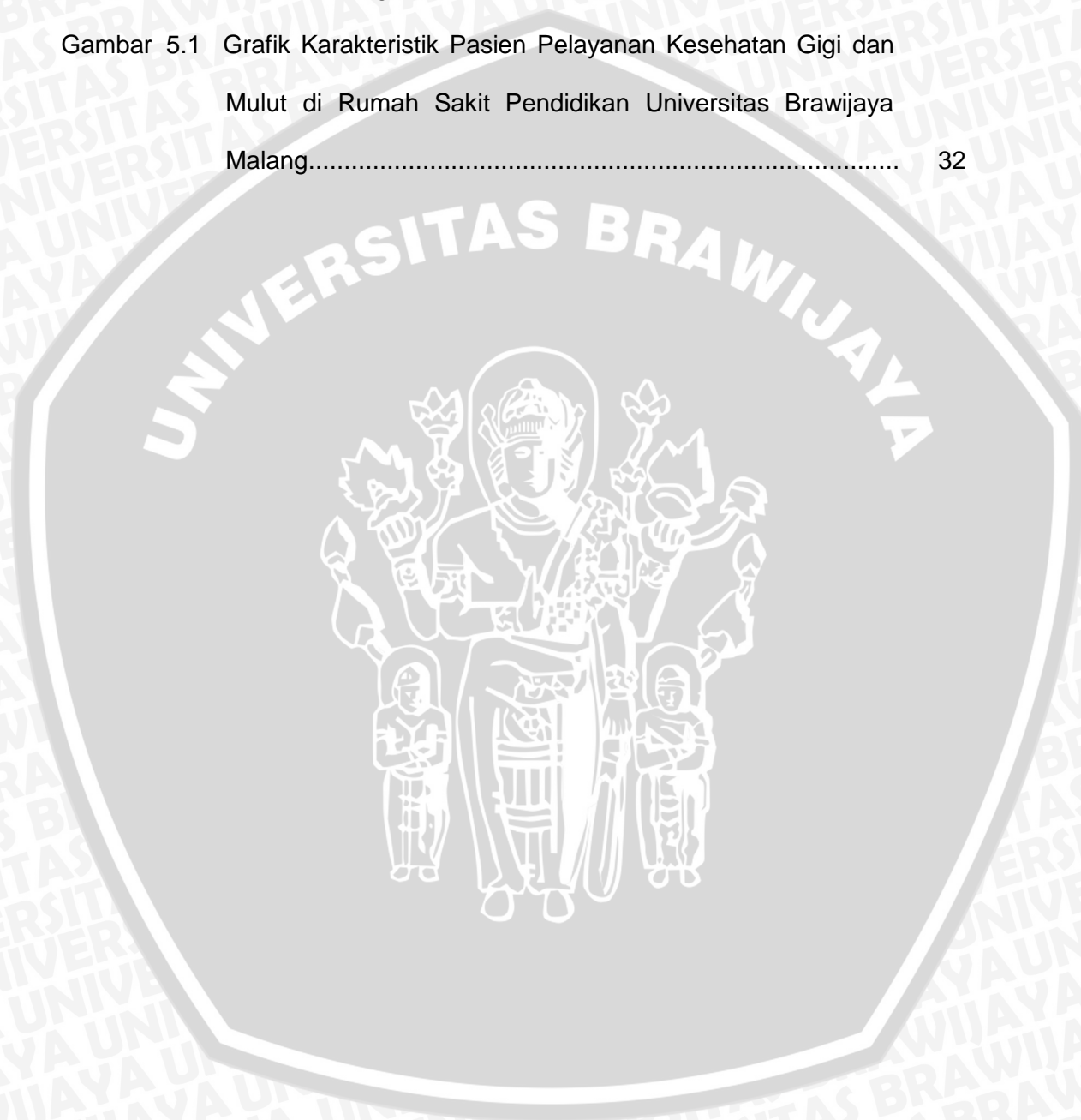
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan	47
7.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep H. L Blum	5
Gambar 2.2	Skema Kerangka Teori	19
Gambar 5.1	Grafik Karakteristik Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	32



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 5.1	Hasil Analisis Kolmogorov-Smirnov.....	30
Tabel 5.2	Karakteristik Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	31
Tabel 5.3	Tingkat Kepuasan Pasien yang Datang ke Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang	33
Tabel 5.4	Bobot Kepuasan Pasien yang Datang ke Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.....	33
Tabel 5.5	Hasil Analisis Spearman Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien	33
Tabel 5.6	Hasil Tabulasi Silang Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 5.7	Hasil Analisis Spearman Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	35
Tabel 5.8	Hasil Tabulasi Silang Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	35
Tabel 5.9	Hasil Analisis Spearman Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien	36
Tabel 5.10	Hasil Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien	36
Tabel 5.11	Hasil Analisis Spearman Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	37

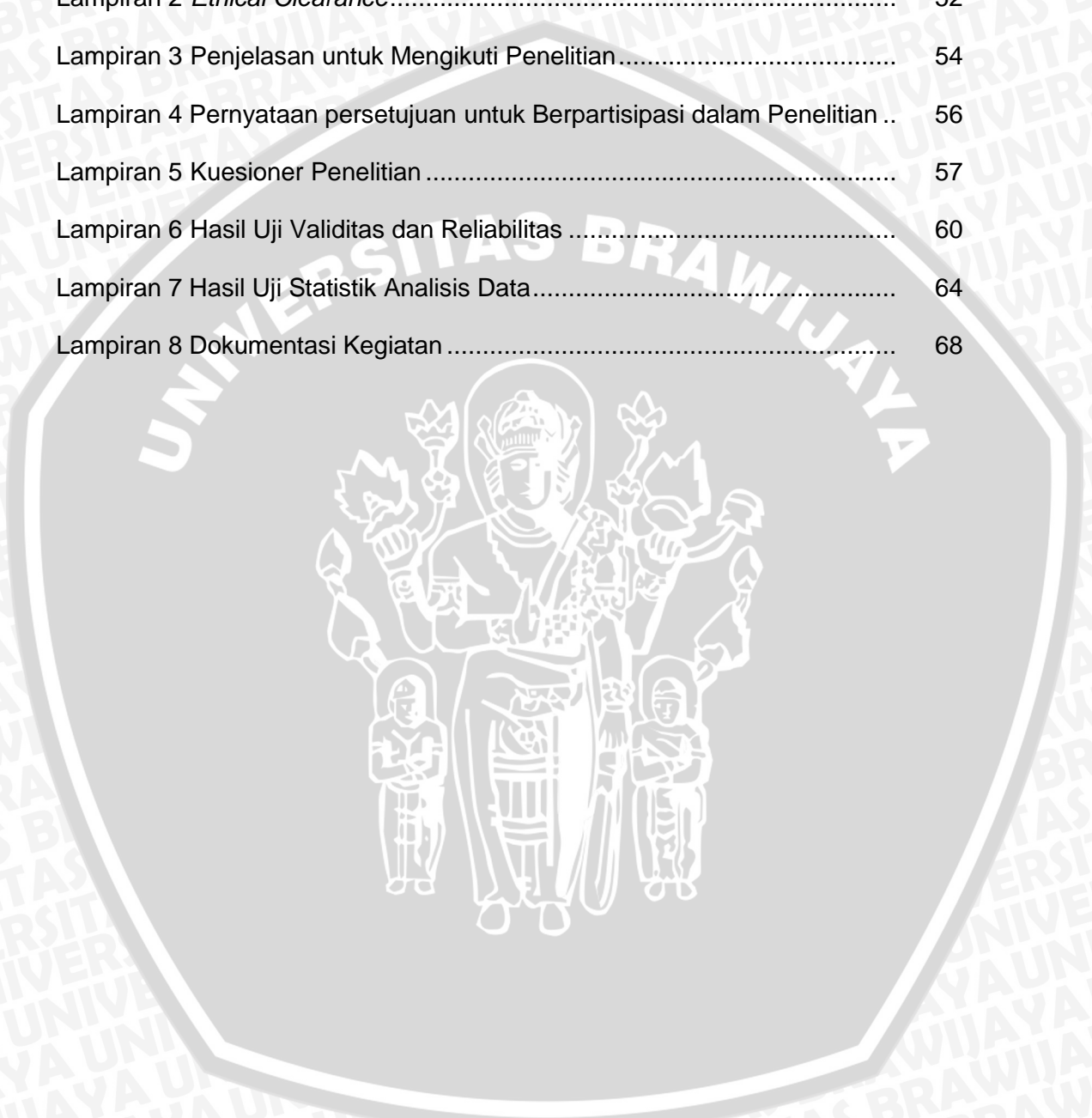


Tabel 5.12 Hasil Tabulasi Silang Pekerjaan Pasien dengan Tingkat
Kepuasan Pasien..... 37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	52
Lampiran 2 <i>Ethical Clearance</i>	52
Lampiran 3 Penjelasan untuk Mengikuti Penelitian.....	54
Lampiran 4 Pernyataan persetujuan untuk Berpartisipasi dalam Penelitian ..	56
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Analisis Data.....	64
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan	68



DAFTAR SINGKATAN, SIMBOL, ISTILAH

WFME : *World Federation of Medical Education*

UU RI : Undang-undang Republik Indonesia

RSP UB : Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya

KeMenKes RI : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

