

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER GIGI
KLINIK GADING YOGYAKARTA**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

LUTHFI NUZULUL PUTRA RIZKI PASCA RAMADHANI

20130340012

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER GIGI KLINIK GADING YOGYAKARTA

Disusun oleh

LUTHFI NUZULUL PUTRA RIZKI PASCA RAMADHANI

20130340012

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 14 Juli 2017


Dosen Pembimbing


drg. Iwan Dewante, MM

NIK : 19721106200410 173 070

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II


drg. Rr Pipiet Okti Kusumastiwi, MPH

NIK : 19841012201310 173 218


drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH

NIK : 197911212014041 173 229

Mengetahui,

Kepala Program Pendidikan Dokter Gigi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros

NIK : 19680212200410 173 071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Luthfi Nuzulul Putra Rizki Pasca Ramadhanani

NIM : 20130340012

Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. 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 jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 14 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan

Luthfi Nuzulul Putra

MOTTO

"Cara terbaik untuk mengetahui masa depan adalah dengan menciptakannya."

(Dr. Forest C. Shakle)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“Sukses bukanlah kebetulan, sukses adalah kerja keras, tekun belajar, berkorban dan yang terpenting ialah mencintai pekerjaan Anda”

(Pele)

“Bekerjalah tanpa suara, dan biarkan kesuksesan Anda yang berbunyi nyaring. ”

(Frank Ocean)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Jika kamu mengerjakan sesuatu hal yang paling mudah terlebih dahulu. maka kamu telah membuat kemajuan”

(Mark Zuckerberg)

Hari ini Anda adalah orang yang sama dengan Anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal : orang-orang di sekeliling Anda dan buku-buku yang Anda baca.

Petarung yang kalah itu biasanya adalah petarung yang sudah berpikir tak pantas menang.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukurku tak henti-hentinya kupanjatkan kepada-Mu Ya Allah, yang telah memberikan hamba kesabaran, kelancaran, serta perlindungan-Mu. Dalam doa dan amalan-amalan ku, tak henti-hentinya hamba memanjatkan permohonan kepada-Mu. Banyak berkah dan hidaah yang hamba dapatkan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terimakasih Ya Rabb Yang Maha Sempurna.

Kepada Ibuku tersayang, Tusliawati. Terimakasih atas peranmu yang luar biasa. Engkau selalu hadir dalam setiap nafas hidupku. Mulai dari awal perjuangan hingga saat ini, engkau setia menemani. Doa dan restu mu sangatlah berarti. Terimakasih ibu, satu dan hanya satu. .

Untuk Ayahku tercinta, Moh.Umar. Sosok yang begitu hebat yang telah memberikanku banyak pelajaran hidup. Engkau telah menjadi contoh teladan yang baik bagiku. Engkau mendukung apapun yang kulakukan jika itu memang benar. Terimakasih telah menjadi seorang ayah baik.

Adikku satu-satunya, Brilliant Mahardika WAH Martus Putra. Engkau telah banyak memberiku memori tak ternilai. Kehadiran mu masih kubutuhkan sampai aku dewasa nanti. Terimakasih telah menjadi sahabat terbaik di keluarga kita ini.

Walaupun ini tidak seberapa dengan cinta dan kasih yang telah kalian berikan selama hidupku. Namun ijinilah aku mempersembahkan Karya Tulis ini untuk kalian. Terimakasih dukungan, semangat, motivasi, dan kekuatan yang kalian berikan. Terimakasih Ya Allah atas keluarga yang sempurna ini. Ijinkanlah hamba untuk mencapai keberhasilan sebagai wujud tanda baktiku untuk mereka.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Salawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya. Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi Klinik Gading Yogyakarta” ini telah dilaksanakan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat gelar sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr.dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros, selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. drg. Iwan Dewanto, MM, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan dorongan, bimbingan, waktu, pengetahuan, saran, serta motivasi yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini

4. drg. Rr. Pipiet Okti Kusumastiwi, MPH dan drg Novitasari Ratna Astuti, MPH, selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat
5. Seluruh dosen Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen-dosen pakar yang telah banyak memberikan ilmu
6. Dokter gigi di Klinik Gading Yogyakarta, serta responden yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama penelitian Karya Tulis Ilmiah ini
7. Orangtua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada henti
8. Teman-teman Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas dukungan dan masukan yang diberikan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan sehingga saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Penulis,

Luthfi Nuzulul Putra R.P.R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
1. Komunikasi.....	7
2. Kepuasan Pasien	18
3. Profesi dokter gigi umum.....	18
B. Landasan Teori.....	19
C. Kerangka konsep	21
D. Pertanyaan Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian	23
B. Populasi dan Subyek Penelitian.....	23
1. Populasi	23
2. Subyek Penelitian	23
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	24
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
E. Variable Penelitian	25

F. Definisi Operasional	25
G. Instrumen Penelitian	26
H. Jalannya Penelitian.....	28
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
J. Analisis Data	30
K. Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Analisis Univariat	31
2. Karakteristik Responden	31
3. Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	33
4. Rata – Rata Kepuasan Pasien.....	37
B. Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membangun Informasi	33
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membuka Diskusi.....	34
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit	34
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memberi Penutup	35
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi memberi informasi.....	35
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Dimensi Membangun Hubungan	36
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana.	36
Tabel 8. Rata-Rata Kepuasan Pasien	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal.....	36
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36

ABSTRACT

Backgrounds: *Therapeutic communication is the primary key for dentist to avoid miscommunication with patient. Miscommunication dominates about 80% of 127 cases of complaints to the doctors. Good therapeutic communication has benefits such as increasing patient satisfaction, building motivation and patient obedience to be healthy, and also improving oral health better. The amount of registered National Social and Healthcare Security (BPJS) patient is overload in Gading Yogyakarta. It can affect the workload and communication between dentist and patients.*

Aims: *The aim of the study is to determine the description of patient satisfaction with therapeutic communication of dentists at Clinic of Gading Yogyakarta.*

Method: *This is an observational descriptive research with cross sectional design. The subjects of this study were 110 respondents who performed dental treatment at Clinic of Gading Yogyakarta. This research using questioners of therapeutic communication satisfaction and service satisfaction. Validity test using Product Moment-Pearson correlation. Reliability test using Cronbach Alpha Coefficient formula.*

Result: *According to Kalamazoo Consensus Statement, the average value of patient satisfaction about therapeutic communication in Clinic of Gading Yogyakarta is 4,2 which is classified as satisfy category.*

Conclusion: *Patients mostly are satisfied about the services and agree that dentist already done the therapeutic communication at Clinic of Gading Yogyakarta.*

Key words: *Therapeutic Communication, Satisfaction, Dentist.*

Intisari

Latar belakang: Komunikasi terapeutik merupakan kunci utama bagi dokter gigi agar terhindar dari miskomunikasi dengan pasien. Miskomunikasi mendominasi sekitar 80% dari 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan dokter. Komunikasi terapeutik yang baik memiliki manfaat seperti menaikkan kepuasan pasien, membangun motivasi dan kepatuhan pasien untuk bersikap sehat, serta memperbaiki kesehatan mulut yang lebih baik. Jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di klinik Gading Yogyakarta yang melebihi batas maksimal bisa mempengaruhi beban kerja dan komunikasi antara dokter gigi dan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik di klinik Gading Yogyakarta.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*. Subyek penelitian adalah 110 responden yang melakukan perawatan gigi di Klinik Gading Yogyakarta. Instrument penelitian menggunakan kuesioner kepuasan komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan pelayanan. Uji validitas menggunakan kolerasi *Product Moment-Pearson*. Uji realibilitas menggunakan rumus *Koefisien Alpha Cronbach*.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta menurut elemen *Kalamazoo Consensus Statement* menunjukkan kategori puas dengan nilai 4,2.

Kesimpulan: Pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan yang diberikan dan setuju bahwa dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta sudah melakukan komunikasi terapeutik.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, Kepuasan, Dokter gigi