

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS
TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER GIGI
DI PUSKESMAS MANTRIJERON YOGYAKARTA**

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



Disusun Oleh :

NURUL WENING TYAS

20130340054

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN KTI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS
TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER GIGI DI
PUSKESMAS MANTRIJERON YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

NURUL WENING TYAS
20130340054

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 14 Juni 2017

Dosen Pembimbing


drg. Iwan Dewanto, MMR

NIK : 19721106200410 173 070

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2


drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH

NIK : 19791121201404173229


drg. Rr Pipiet Oktii Kusumastiwi, MPH

NIK : 19841012201310 173218

Mengetahui,



Ketua PSPDG
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


drg. Hastoro Pintadi, SP.Prof.

NIK : 19680212 2004 1017 3071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nurul Wening Tyas
NIM : 20130340054
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 09 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

Nurul Wening Tyas

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini, saya persembahkan untuk:

Orang tua saya Bapak Agus Basuki dan Ibu Sri Suhartati yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, kasih sayang, serta selalu mengingatkan penulis tentang “Kuwe contoh nggo adi-adimu”. Terimakasih telah menjadi orangtua yang luar biasa.

Adik-adik saya serta teman-teman yang selalu memberikan semangat, dukungan dan inspirasinya.

Almamater Prodi Pendidikan Dokter Gigi FKIK UMY

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS terhadap Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta” dengan baik dan lancar.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral dan material. Maka pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, yaitu :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya beserta Nabi Muhammad SAW atas tuntunan dan ajarannya sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Dr.dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros., selaku Kepala Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. drg. Iwan Dewanto, MMR., selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah ini yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan untuk penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
5. drg Novitasari Ratna Astuti, MPH dan drg Rr. Pipiet Okti K, MPH selaku dosen penguji yang telah membimbing dan telah memberi masukan serta nasehat bagi penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai dengan sebaik-baiknya.
6. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Seluruh dokter gigi dan karyawan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta yang telah bersedia memberikan ijin responden dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Agus Basuki dan Ibu Sri Suhartati yang senantiasa selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tulus pada penulis demi kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Adik-adik saya, Millati Salsabila dan Fajar Sindu Aji yang senantiasa turut memberi semangat dan doa untuk penulis.

10. Na'im Aryo Febriyanto yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis.
11. Sahabat-sahabat saya, Cynthia Karina W, Ari Rahayu W, Rr. Prathita Ayu S, Zea Maulida A, Dini Farida I, Syvie Anggraeni P, Nia Adiana R, Alfita Sofia Y, Astiati dan Ardiyanti Yuli yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Luthfi Nuzulul P.R.P.R dan Fauzi Ari N, teman seperjuangan Karya Tulis Ilmiah yang selalu membantu dan memeberi semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Teman-teman seperjuangan di Pendidikan Dokter Gigi 2013 yang selalu saling mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih sangat sederhana dan terdapat banyak kekurangan sehingga diperlukan kritik dan saran untuk perbaikannya. Akhirnya, penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ilmu kedokteran gigi dan bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	6
C.Tujuan Penelitian	6
D.Manfaat Penelitian.....	6
E.Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A.Telaah Pustaka.....	9
1. Komunikasi	9
2. Komunikasi Terapeutik	16
3. Puskesmas	22
4. Jaminan Kesehatan Nasional.....	24
4.1Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	24
4.2Prinsip – prinsip JKN.....	25
4.3Peserta JKN.....	25
B.Landasan Teori	28
C.Kerangka Konsep	31
D.Pertanyaan Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A.Desain Penelitian	34
B.Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C.Lokasi dan Waktu Penelitian	36
D.Variabel Penelitian	36
E.Definisi Operasional	37
F.Instrumen Penelitian	38
G.Jalannya Penelitian	40
H.Alur Penelitian.....	41
I.Uji Validitas dan Reliabilitas	41
J.Analisis Data.....	43
K.Etika Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A.Hasil Penelitian.....	45
1.Analisis Univariat	45

2.Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter	
Gigi:	48
B.Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A.Kesimpulan.....	62
B.Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	45
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal	47
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Komponen Membangun Hubungan	48
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Membuka Diskusi.....	49
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Membangun Informasi	49
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memahami sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit	50
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memberi Informasi.....	51
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana.....	52
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memberikan Penutup.....	53
Tabel 12. Rata-Rata Kepuasan Pasien	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komponen komunikasi.	11
Gambar 2. Kerangka Konsep	31
Gambar 3. Bagan Alur Penelitian	41