

**KARYA TULIS ILMIAH**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT PENDIDIKAN DAN RUMAH SAKIT NON  
PENDIDIKAN**

**(Kajian di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul)**



**Disusun Oleh**

**RIKI SETIAWAN  
20090340082**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2015**

## MOTTO

Think Big and act now!!!

Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu (dalam berbuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah maha kuasa atas segala sesuatu.

(QS. Al-Baqarah : 148)

Pekerjaan yang paling ringan adalah hobi yang dibayar  
“do what you love, love what you do”

## KATA PERSEMBAHAN

Bersyukur atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia dari Allah SWT yang tidak dapat diukur dengan segala apapun, Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku ayahanda Rusli. R dan ibunda Makhdalena yang selama ini membesarkan dan mendidik saya dengan rasa cinta, kasih sayang, dengan sepenuh hati.

Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, Karya Tulis Ilmiah ini merupakan sebagian kecil ungkapan rasa terima kasih dariku untuk kalian yang tidak akan pernah cukup untuk mengganti semua jasa yang telah kuterima.

Untuk kedua kakak-kakakku Rina Fitryanti ST. MT dan Rangga Kusuma SIP serta kedua adik-adikku Rinaldi Adriyansah dan Rahman Hakim dengan dukungan kalian selama ini, saya bisa menyelesaikan pendidikan Dokter Gigi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat berkah, rahmat, dan perlindungan-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN DAN RUMAH SAKIT SWASTA NON PENDIDIKAN, dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. dr. H. Ardi Pramono. Sp. An., M. Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Hastoro Pintadi, Sp. Prost, selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. drg. Pipiet Okti, MPH, selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis hingga Karya Tulis Ilmiah ini selesai.

5. drg. Iwan Dewanto, MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah sangat membantu dalam menyelesaikan penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
6. drg. Ana Medawati, M.Kes, selaku dosen penanggung jawab Blok Metodologi Penelitian, yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan dosen-dosen pakar, yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Bapak Hanafi, selaku staff Humas PKU Muhammadiyah Bantul.
9. Ayahanda Rusli. R, dan ibunda Makhdalena, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, dukungan dan doa untuk kelancaran penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Kakak dan adikku tersayang Rina Fitriyanti, Rangga Kusuma, Rinaldi Andriyansah, Rahman Hakim yang selalu memberikan semangat dan doa selama ini.
11. Keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan dan doa untuk kelancaran penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Zakiah Fadhillah, yang selama telah sangat membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Teman-teman Prodi Kedokteran Gigi UMY angkatan 2009, yang selalu bersama-sama dalam menempuh pendidikan Sarjana ini.

14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun material yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan rahmat dari Allah SWT, amin ya robbal alamin.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya penulisan ini. Akhir kata, semoga KTI ini bermanfaat bagi kemajuan ilmu Kedokteran Gigi pada umumnya dan bermanfaat bagi pembaca pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Mamfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka .....	
1. Kepuasan Pasien.....	7
2. Indikator Kepuasan Pasien.....	9
3. Rumah Sakit.....	12
a. Definisi Rumah Sakit .....	12
b. Misi Rumah Sakit.....	13
c. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	14
d. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	15
e. Ketenagaan Rumah Sakit.....	18
4. Rumah Sakit Pendidikan.....	19
a. Definisi Rumah Sakit Pendidikan .....	19
b. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan .....	20
c. Kelebihan Rumah Sakit Pendidikan.....	21
d. Fungsi Rumah Sakit Pendidikan .....	22
e. Tugas Rumah Sakit Pendidikan .....	22
B. Landasan Teori.....	24
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu .....	30
C. Subyek Penelitian.....	30
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	31
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
F. Instrumen Penelitian.....	33

G. Alur Penelitian .....	33
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
I. Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Karakteristik Responden .....	39
1. Analisis deskriptif berdasarkan jenis kelamin.....	40
2. Analisis deskriptif berdasarkan umur.....	40
3. Analisis deskriptif berdasarkan pendidikan terakhir.....	41
4. Analisis deskriptif berdasarkan pekerjaan .....	41
C. Kepuasan Responden	
1. Dimensi Kepuasan .....	42
a. <i>Product</i> .....	42
b. <i>Price</i> .....	44
c. <i>Promotion</i> .....	45
d. <i>Place</i> .....	47
e. <i>People</i> .....	48
f. <i>Process</i> .....	50
g. <i>Physical Evidance</i> .....	51
D. Kepuasan Secara Umum .....	53
E. Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	viii
LAMPIRAN .....	xi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konsep.....	26
Gambar 2. Alur Penelitian.....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner .....	39
Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan umur .....	40
Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pendidikan akhir .....	41
Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan .....	41
Tabel 6. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>product</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul .....	43
Tabel 7. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>price</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul .....	45
Tabel 8. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>promotion</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul.....	48
Tabel 9. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>place</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul .....	48
Tabel 10. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>people</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul .....	49
Tabel 11. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>process</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul .....	51
Tabel 12. Hasil uji <i>Mann-Whitney Test</i> pada kepuasan responden terhadap <i>physical evidance</i> di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul.....	52
Tabel 13. Gambaran kepuasan secara umum berdasarkan hasil skor rata-rata dari tujuh dimensi kepuasan pasien.....	53