

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK MAHASISWA
PROFESI PSPDG UMY DI RSGM UMY**

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



Disusun Oleh:

**RR ANANDA DENAYU DEWANTY
20140340090**

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAKSANAAN
KOMUNIKASI TERAPEUTIK MAHASISWA PROFESI PSPDG UMY DI
RSGM UMY**

Disusun oleh:

RR ANANDA DENAYU DEWANTY

20140340090

Telah disetujui pada tanggal:

Dosen Pembimbing

drg. Rr. Pipiet Okti Kusumastiwi, MPH
NIK: 198410122013173218

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

drg. Iwan Dewanto, MMR., Ph.D
NIK: 19721106200410173070

drg. Indri Kurniasih, M.Med, Ed.
NIK:19750830200410173069

Mengetahui,
Kaprosdi Pendidikan Dokter gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes.
NIK: 197010142004101173067

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rr Ananda Denayu Dewanty

NIM : 20140340090

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 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, 30 Juni 2018

Yang membuat pernyataan

Rr Ananda Denayu Dewanty

NIM : 20140340090

MOTTO

Fill what's empty, Empty what's full

(Alice Roosevelt)

If you focus on what you left behind, you will never be able to see what lies ahead

(Gusteau, Ratatouille)

He said, one day you'll leave this world behind, so live a life you will remember

(Avicii)

She turned her can'ts into cans and her dreams into plans

(Kobi Yamada)

He who return from a journey is not the same as he who left

(Chinese Proverb)

Urip iku urup

(Filosofi Jawa)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puji hanya milik Allah SWT atas segala berkat Rahmat dan Karunia-Nya yang telah dicurahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY di RSGM UMY”** Penyusunan karya tulis ilmiah ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Dokter gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Karya tulis ini dapat selesai tidak dengan sedikit hambatan. Namun berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak maka penulis mampu menyelesaikannya. Dalam kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT
2. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter gigi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. drg. Likky Tiara Alphianti, MDSc., Sp.KGA., selaku Penanggung Jawab Blok Metodologi Penelitian, Program Studi Pendidikan Dokter gigi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. drg. Pipiet okti Kusumastiwi MPH selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah.
6. drg. Indri Kurniasih, M.Med.ed. dan drg. Iwan Dewanto, MMR., Ph.D selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.
7. drg. Arya Adiningrat, Ph.D., selaku Penanggung Jawab Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada penulis.
8. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Dokter gigi FKIK UMY yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan perpustakaan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Kepala Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY terima kasih telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di RSGM tersebut
11. Orang tua saya tercinta, papa R. Arief Moelyono, dan mami Lie Giok Nio serta ke dua kakak saya yang menginspirasi saya sejak kecil, dr. Rr Arintha Pratama Sari dan dr. Rr Arizzha Maharani, tak lupa adik saya Rr Aura Trahita Puri terima kasih yang tak terhingga atas segala doa, dukungan,

nasihat, motivasi, cinta, dan segala upaya yang telah diberikan kepada penulis.

12. Keponakan tersayang Princess Ayla Cintara Yudhistira dan dokter kecil Freya Zaynara Yudhistira.
13. Kakak ipar saya Bang Aldi yang selalu memberikan motivasi, dan doa kepada penulis.
14. Keluarga besar papa dan mama yang selalu memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis.
15. Pulung Marwoso dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, cinta, doa, nasihat, motivasi, dan semangat kepada penulis selama di Yogyakarta.
16. Clara Renata Marchella yang ada di surga, yang selalu memberikan dukungan & partner bermimpi menjadi dokter sejak kecil. Motivasi terbesar mulai dari mendaftar kuliah kedokteran gigi, hingga kini penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tanpa chella, mungkin penulis akan kehilangan motivasi.
17. Feby Astrid & Dony Wajar yang menjadi saudara di kota Yogyakarta, selalu menghibur, mendengarkan keluh kesah, memberikan nasihat, serta dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
18. The Thurs (Gadis, Feby, Bunny, Ayu) selaku teman sisterhood yang dipisahkan jarak dan waktu tapi selalu dekat di hati dan di telepon. Beserta Mama Belitung, Mak Maria, Mami Ayu & Mama Rika yang penuh cinta.

19. Renata, Cahyo, dan Kare selaku teman seperjuangan dalam menyusun karya tulis ilmiah ini, terima kasih atas kekompakan serta saran dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
20. Sahabat-sahabat tersayang Sheila, Finta, Renata, Beiby, Vicka, Febriza yang selalu memberikan kebahagiaan, semangat, dukungan, saran, dan motivasi yang luar biasa kepada penulis.
21. Chievo di umur ke 11 tahun nya terima kasih sudah menemani saya tumbuh besar, serta Kimi & Cito bayi yang sudah remaja.
22. Teman-teman pendidikan dokter gigi UMY angkatan 2014, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya selama 4 tahun ini.
23. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis telah berusaha untuk menyelesaikan penulisan dan penyusunan karya tulis ilmiah ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu kedokteran gigi serta bagi seluruh pihak yang terkait.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Maret 2018

Penulis

Rr Ananda Denayu Dewanty

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil' alamin

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk orang tua saya

Papa tercinta R Arief Moelyono

Mami tercinta Lie Giok Nio

Sebuah persembahan kecil teruntuk Bapak dan Ibu tercinta.

Ananda menyadari Bapak dan Ibu selama ini telah mendidik, mendukung,
dan selalu mendoakan ananda yang sedang merantau mengejar cita-cita.

Semoga persembahan ini dapat membuat Bapak dan Ibu bangga dan bahagia.

Terima kasih atas segalanya, untuk cinta, kasih sayang, kesabaran,
dan pengorbanan yang tak terhingga.

Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan lindungan kepada Bapak
dan memberikan surga terindahannya untuk Ibu.

Terima kasih atas cinta yang Bapak dan Ibu telah berikan kepada ananda.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori	20
C. Kerangka Konsep	22
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Desain dan Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Subyek Penelitian	24
D. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	26
E. Instrumen Penelitian	29
F. Jalannya Penelitian	30
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	30

H. Analisis Data	31
I. Etika Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Mahasiswa Profesi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 2. Karakteristik Mahasiswa Profesi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal	36
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membangun Hubungan	38
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membuka Diskusi	39
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mengumpulkan Informasi	40
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memahami Sudut pandang pasien terhadap penyakit.....	42
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memberi Informasi.....	43
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana.....	44
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memberikan Penutup	45
Tabel 13. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi	46
Tabel 14. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 15. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 16. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Suku Asal.....	48
Tabel 17. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	22
--------------------------------	----

Abstract

Background: *Therapeutic communication is a doctor-patient communication that able to help gather patient's information for anamnesa purpose. Therapeutic communication is one of the factors that influence patient's satisfaction. Patient satisfaction is one of the benchmarks for assessing hospital performance. Thus, this study is meant to find out patient's satisfaction level in therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.*

Research Objectives: *The Aim of this study is to determine the description of patient's satisfaction level in the implementation of therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.*

Research Method: *This is a descriptive observational study with cross-sectional design. The subject chosen for this research were patients who came to RSGM UMY to perform a dental treatment operated by clinical year student. There were 107 patients as respondents. The instrument used in this study is a questionnaire of patient's satisfaction level in terapeutic communication by Kalamazoo Consensus Statement.*

Results: *The results shows that the average score of patient's satisfaction towards therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY based on gender, based on occupation, based on ethnic origin, and based on education status is 75.6 (satisfied category). Questionnaire used in this study consist of seven dimensions (establishes rapport, open discussion, gathers information, understand patient's perspective of illness, shares information, reaches aggrement on problems and plans, and provide closure) with Overall average score is 85% which is classified as satisfied category.*

Conclusion: *Patients were mostly satisfied with the therapeutic communication.*

Keywords: *Description of patient's satisfaction, Therapeutic communication, Clinical dental student.*

INTISARI

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik adalah komunikasi dokter-pasien yang bisa membantu menggali informasi pasien untuk kepentingan anamnesa. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur penilaian kinerja rumah sakit. Peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan mahasiswa profesi di RSGM UMY.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasi deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Subjek penelitian adalah pasien yang datang ke RSGM UMY untuk melakukan perawatan gigi dengan mahasiswa profesi sebagai pemeriksa. Responden penelitian berjumlah 107 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan komunikasi terapeutik oleh Kalamazoo Consensus Statement.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai skor kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan, suku asal dan pendidikan terakhir sebesar 75.6 (kategori puas). Kuesioner terdiri atas tujuh dimensi kepuasan pasien (membangun hubungan, membuka diskusi, mengumpulkan informasi, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit, memberi informasi, mencapai kesepakatan masalah dan rencana, dan memberi penutupan dengan rata-rata skor secara keseluruhan adalah 85% (kategori puas).

Kesimpulan: Sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik.

Kata Kunci: Gambaran kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, mahasiswa profesi