

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wasis Edwin Aldryan

Nomor Induk Mahasiswa : 20150340104

Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi

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 apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi atau kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan pada Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa karya tulis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 16 April 2019

Yang membuat pernyataan,



Wasis Edwin Aldryan

HALAMAN MOTTO

Bekerja lah dengan hati

(wasis edwin)

Percayalah tidak ada yang sia-sia, kelak kita akan menuai hasilnya

(wasis edwin)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, maka Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta dan Persepsi Dokter Gigi dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Pratama Firdaus Tahun 2018-2019 pada Era JKN” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Pada bagian ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada pribadi-pribadi berikut :

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M. Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. drg. Erlina Sih Maharani, M. Kes., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Iwan Dewanto, MM., Ph.D., selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya. Banyak pelajaran yang bisa saya ambil selama proses pengerjaan KTI dengan beliau.
4. drg. Sri Utami, MPH. dan drg. Afina Hasnasari, MPH., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan arahan dan masukan pada Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Keluarga saya khususnya Bapak dan Ibu, KTI ini untuk kalian.
6. Rekan KTI saya Angga Nugraha dan teman saya Beauty Adinda, yang telah memberikan banyak motivasi dalam menyelesaikan KTI.
7. Klinik Pratama Firdaus, yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Pustaka	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka	8
B. Kerangka Konsep	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Subjek Penelitian dan Sampel.....	23
C. Lokasi dan Waktu.....	24
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	24
E. Variabel	25
F. Definisi Operasional.....	25
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Alur Penelitian	29
I. Uji validitas dan Reabilitas	30
J. Analisis data.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31

B. Pembahasan	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skor Penilaian	25
Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden Klinik Pratama Firdaus.....	34
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan	35
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden	37
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	40
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> ..	42
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Asurance</i>	43
Tabel 12. Tingkat Kepuasan responden Berdsarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	22
Gambar 2. Alur Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien.....	29
Gambar 3. Alur Penelitian Persepsi Dokter Gigi	29
Gambar 4. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 5. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Gambar 6. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i>	79
<i>Lampiran 2</i>	80
<i>Lampiran 3</i>	82
<i>Lampiran 4</i>	88
<i>Lampiran 5</i>	121
<i>Lampiran 6</i>	123