

**KARYA TULIS ILMIAH**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI MAHASISWA KOAS 2007  
DENGAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN GAMBARAN  
KARAKTERISTIK PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN 2012**

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



**Disusun Oleh:**

**Yugo Priyanto  
20050340055**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2014**

**Halaman Pengesahan Karya Tulis Ilmiah**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI MAHASISWA KOAS 2007  
DENGAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN GAMBARAN  
KARAKTERISTIK PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN 2012**

Disusun Oleh :

Nama : Yugo priyanto

NIM : 20050340055

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 20 September 2014

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

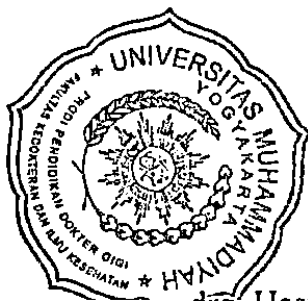
Dosen Penguji

drg. Sartika Puspita, MDSc

drg. Edwyn Saleh

Mengetahui ,

Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Ustara Dintadi, Sa Prog

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yugo Priyanto  
NIM : 20050340055  
Program Studi : Kedokteran Gigi  
Fakultas : Kedokteran

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dalam karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

## **MOTTO**

**“Hargailah waktumu karena dia tidak akan mungkin terulang kembali”**

**“Setiap orang punya jatah gagal, habiskan jatah gagalmu ketika kamu masih muda”**

**“Berangkatlah, baik kamu merasa ringan atau berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu (QS. At-Taubah: 41)”**

**“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan”**

**“Jadilah seperti batu karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada Dia-lah tempat meminta dan memohon”**

**“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya”**

**“Man Jadda Wa Jadda”**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ini kupersembahkan kepada:

“Ayah dan Bundaku yang sangat aku sayangi, hormati, dan bangga atas semua kasih sayang, doa, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini.”

“Seluruh keluarga besar ku yang telah banyak membantu baik moril maupun materil selama ini.”

“Teman-teman ku yang sudah membantu dan memberiku support hingga

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, perlindungan, dan ridho-Nya, baik kesehatan lahir maupun ketenangan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI MAHASISWA KOAS 2007 DENGAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN 2012.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mempunyai beberapa kendala atau hambatan, tetapi berkat doa, semangat, dan kerja keras penulis serta atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan lancar. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. drg. Hastoro Pitandi, Sp. Pros., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi

2. drg. Iwan Dewanto, MM dan drg. Sartika Puspita, MDSc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis dan selalu sabar dalam membimbing penulis dalam banyak hal mulai dari awal sampai selesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
3. drg. Ana Medawati, M.Kes selaku penanggung jawab blok Metode Penelitian yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
4. Kedua orang tua yang sangat aku hormati, dan aku banggakan atas semua kasih sayang, doa, dukungan semangat dan motivasi yang telah diberikan selama hidup ini yang tidak mungkin bisa terbalaskan dengan suatu apapun.
5. Kakak dan adikku serta semua teman-temanku yang aku sayangi, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi padaku.
6. Seluruh keluarga besarku yang telah banyak membantu baik moril maupun materiil selama ini.
7. Seluruh keluarga besar Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2005 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas semua dukungan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.
8. Pasien RSGM AMC yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan dengan lebih baik atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, amin. Penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan karya tulis ilmiah ini. Harapan penulis, semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dibidang kedokteran gigi pada umumnya dan pembaca pada khususnya.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A LANDASAN TEORI.....	8
1. Komunikasi .....	8
2. Komunikasi Dokter Pasien .....	10
3. Kepuasan Pasien.....	14
B. Kerangka Konsep.....	25
C. Pertanyaan Penelitian .....	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep.....	25
Gambar 2.	Alur penelitian .....	32
Gambar 3.	Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap komunikasi mahasiswa koas di RSGMP Asri Medical Center (AMC) berdasarkan jenis kelamin .....	34
Gambar 4.	Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap komunikasi mahasiswa koas di RSGM UMY berdasarkan umur.....	36
Gambar 5.	Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap komunikasi mahasiswa koas di RSGM UMY berdasarkan tingkat pendidikan.....	37
Gambar 6.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> membangun sebuah hubungan.....	39
Gambar 7.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> membuka diskusi.....	39
Gambar 8.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> menyampaikan informasi.....	40
Gambar 9.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> memahami perspektif pasien ...	41
Gambar 10.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> berbagi informasi.....	42
Gambar 11.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya .....	43
Gambar 12.	Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan <i>item</i> memastikan dilayani .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perbedaan sikap terbuka dan sikap tertutup.....	18
Tabel 2.	Daftar kunjungan pasien dalam kurun waktu 1 tahun.....	27
Tabel 3.	Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin pasien.....	34
Tabel 4.	Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan umur pasien.....	35
Tabel 5.	Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat pendidikan pasien.....	37
Tabel 6.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> membangun sebuah hubungan.....	38
Tabel 7.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> membuka diskusi.....	39
Tabel 8.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> menyampaikan informasi.....	40
Tabel 9.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> memahami perspektif pasien.....	41
Tabel 10.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> berbagi informasi.....	42
Tabel 11.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya.....	43
Tabel 12.	Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan <i>item</i> menutup diskusi.....	44
Tabel 13.	Hasil uji <i>Chi-Square</i> berdasarkan jenis kelamin pasien.....	45
Tabel 14.	Hasil uji <i>Chi-Square</i> berdasarkan tingkat pendidikan pasien.....	46
Tabel 15.	Hasil uji <i>Chi-Square</i> berdasarkan umur pasien.....	46

## INTISARI

Komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi muda merupakan hal paling penting dilakukan sebelum melakukan pemeriksaan. Hal ini akan membantu menentukan diagnosa melalui keluhan utama (*chief complain*) pasien. Apabila komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi muda sesuai standar komunikasi dokter-pasien maka akan membantu tindakan selanjutnya karena pasien menjadi yakin akan kemampuan dokter. Komunikasi dokter-pasien mempunyai efek sangat besar saat dokter melakukan anamnesa, terutama untuk menggali informasi lebih mendalam dari apa yang dikeluhkan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif analitik* di RSGM UMY pada bulan Mei. Setiap responden diberi kuesioner dan menjawab pertanyaan yang ada di dalamnya, yaitu meliputi 7 item: (1) membangun sebuah hubungan/*build a relatonsip*; (2) membuka diskusi/*open the discussion*; (3) menyampaikan informasi/*gaters informasi*; (4) memahami perspektif pasien/*understands the patient's perspective*; (5) berbagi informasi/*shares information*; (6) meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya/*reaches agreement (if new/changed plan)*; (7) menutup diskusi/*provides closure*.

Hasil penelitian ini adalah hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi berdasarkan karakteristik pasien, yaitu jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Hasil perhitungan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *significancy* lebih dari 5% (0.05) pada semua jenis karakteristik, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan karakteristik pasien baik berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan pasien.

Kata kunci: komunikasi dokter-pasien, karakteristik pasien, kepuasan pasien