

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI  
DAN MULUT DI PUSKESMAS UMBULHARJO II**

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



**Disusun oleh  
TIRTANADI SODIK  
20120340038**

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

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN KTI**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI  
DAN MULUT DI PUSKESMAS UMBULHARJO II**

Disusun oleh:

**TIRTANADI SODIK**

**20120340038**

**Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 25 Agustus 2016**

Dosen pembimbing

Dosen Penguji

(drg. Iwan Dewanto, MMR.)

(drg. Sri Utami, M.P.H.)

NIK: 19721106 200410 173 070

NIK : 19790612 200910173 110

Mengetahui,  
Kaprosdi Pendidikan Dokter Gigi FKIK  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros.)

NIK : 19680212 200410173 071

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tirtanadi Sodik

NIM : 20120340038

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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 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, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Tirtanadi Sodik

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya dan shalawat beriring salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya yang terang benderang bagi kita semua, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang akan diajukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul ” Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II”.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini Peneliti menyadari masih banyak kemungkinan kesalahan dan kekurangan sesuai dengan kemampuan peneliti, walaupun peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, terutama kepada :

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp. An., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. drg. Iwan Dewanto, MMR. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta inspirasi gagasan bagi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. drg. Sri Utami, M.P.H. selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta inspirasi gagasan bagi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Kedua orang tua (Ayah & Ibu) atas cinta yang tulus dan segala kasih sayang, kepercayaan, dukungan, dorongan, motivasi dan doa yang tiada hentinya kepada penulis dan semua keluarga yang ada di rumah.

5. Anisa Savitri, Moch. Algifari, Anugrah Ikhsani, Moh. Rifqie N.K, Cita Diplomawati, dan Silviana Andrayani Kurniawan selaku sahabat-sahabat SMA terbaik saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
6. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa.
7. Rekan satu kelompok dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangannya, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas karya tulis ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengharapkan karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan menambah khasanah ilmu kedokteran gigi.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2. Kepuasan Pasien.....	12
3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	16
4. Puskesmas.....	19
B. Landasan Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subjek Penelitian.....	27
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	28
E. Variabel Penelitian.....	29
F. Definisi Operasional.....	29
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Jalannya Penelitian.....	30
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
J. Analisis Data.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan.....	47
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	25
Gambar 2. Alur Penelitian.....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	33
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	34
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	37
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	37
Tabel 8. Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II.....	39
Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	40
Tabel 10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik.....	41
Tabel 11. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	42
Tabel 12. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	44
Tabel 13. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	45
Tabel 14. Dimensi yang Paling Memberikan Dampak Kepuasan terhadap Pasien.....	46
Tabel 15. Dimensi yang Paling Tidak Memberikan Dampak Kepuasan terhadap Pasien.....	47