

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KOMUNIKASI DOKTER GIGI PUSKESMAS STANDAR ISO
9001 DAN DOKTER GIGI PUSKESMAS TIDAK STANDAR ISO 9001
MENGUNAKAN *KALAMAZOO CONSENSUS STATEMENT***

DI KOTA YOGYAKARTA

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

Yogyakarta



Disusun Oleh :

FAUZI ARI NURCAHYO

20130340052

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

2017

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fauzi Ari Nurcahyo

NIM : 20130340052

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, 27 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan

Fauzi Ari Nurcahyo

HALAMAN MOTTO

“ Remember me and I will remember you”

Al- Quran 2 : 153

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini, saya persembahkan untuk:

Orang tua saya Bapak Subeki dan Ibu Sri Setyoningsih yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, kasih sayang. Terimakasih telah menjadi orangtua yang luar biasa.

Istri, kakak, kakak ipar saya serta teman-teman yang selalu memberikan semangat, dukungan dan inspirasinya.

Almamater Prodi Pendidikan Dokter Gigi FKIK UMY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Gambaran Kepuasan terhadap Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi di Puskesmas Standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak Standar ISO 9001 menggunakan *Kalamazoo Consensus Statement* di Kota Yogyakarta” dengan baik dan lancar.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral dan material. Maka pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, yaitu :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya beserta Nabi Muhammad SAW atas tuntunan dan ajarannya sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros., selaku Kepala Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. drg. Iwan Dewanto, MMR., selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah ini yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan untuk penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah serta dosen penguji drg Novitasari Ratna Astuti, MPH dan drg Rr. Pipiet Okti K, MPH.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh dokter gigi dan karyawan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta yang telah bersedia memberikan izin responden dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Subeki dan Ibu Sri Setyoningsih yang senantiasa selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tulus pada penulis demi kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Ika Ning Ayu Bintari yang senantiasa turut memberi semangat dan doa untuk penulis.
9. Ari Nurahma yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis.
10. Luthfi Nuzulul P.R.P.R dan Nurul Wening Tyas, teman seperjuangan Karya Tulis Ilmiah yang selalu membantu dan memeberi semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

11. Teman-teman seperjuangan di Pendidikan Dokter Gigi 2013 yang selalu saling mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih sangat sederhana dan terdapat banyak kekurangan sehingga diperlukan kritik dan saran untuk perbaikannya. Akhirnya, penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ilmu kedokteran gigi dan bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 27 Agustus 2017

Penulis

Fauzi Ari Nurcahyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....	7
2. Puskesmas.....	7
3. ISO 9001.....	10
4. Komunikasi.....	11
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel Populasi.....	21
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22

D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Alat dan Bahan Penelitian.....	24
G. Jalannya Penelitian.....	25
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
I. Analisa Data.....	27
J. Etika Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil Penelitian.....	29
1. Karakteristik Responden Penelitian.....	29
2. Gambaran Aspek Komunikasi Dokter Gigi.....	33
B. Pembahasan.....	44
1. Karakteristik Responden.....	39
2. Gambaran Aspek Komunikasi Dokter Gigi.....	41
3. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Membangun Hubungan.....	33
Tabel 2. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Membuka Diskusi.....	34
Tabel 3. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Membangun Informasi.....	35
Tabel 4. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit.....	37
Tabel 5. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memberi Informasi.....	38
Tabel 6. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Mencapai Kesepakatan Masalah dan Renca.....	39
Tabel 7. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memberikan Penutup.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	19
Gambar 2. Jalannya Penelitian.....	25
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Puskesmas Tidak Standar ISO 9001.....	30
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Puskesmas Standar ISO 9001.....	30
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Puskesmas Tidak Standar ISO 9001.....	31
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Puskesmas Standar ISO 9001.....	31
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Puskesmas Tidak Standar ISO 9001.....	32
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Puskesmas Standar ISO 9001.....	32