

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PENUMPATAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS
KOTAMADYA YOGYAKARTA**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

**NENA TAMARA
20130340098**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN KTI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PENUMPATAN GIGI DI KLINIK
FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

NENA TAMARA
20130340098


Yogyakarta, 17 Juni 2017

Dosen pembimbing


Prof. drg. Niken Widyanti S., MDSc.

Dosen penguji


drg. Sri Utami, MPH.
NIK : 197906122009101731


drg. Rr. Pipiet Okti Kusumawati, MPH.
NIK: 19841012201310173218

Mengetahui,

Kaprosdi Kedokteran Gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros.
NIK: 19680212200410173071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nena Tamara

NIM : 20130340098

Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah 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, 17 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

Nena Tamara

MOTTO

Keluargamu adalah alasan bagi kerja kerasmu, maka janganlah sampai engkau menelantarkan mereka karena kerja kerasmu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT

Keempat orang tua saya Papa H. Yusuf Satriawan, Papa H. Suparno,
Mama dra. Hj. Pujanti, dan Mama Susanti

Ketiga adik saya Abdul Aziz Bagaskara, Tiara Fatimah Az-Zahra, dan
Danisha Vanya Yusuf

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Penumpatan Gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta”.

Semua proses penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. drg. Hastoro Pintadi Sp. Pros., Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. drg. Niken Widyanti Sriyono, MDSce., selaku dosen pembimbing atas seluruh dukungan, bimbingan, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Drg. Sri Utami, MPH. dan drg. Rr. Pipiet Okti Kusumawati, MPH. selaku dosen penguji yang telah bersedia menyisihkan waktu dan memberikan saran yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Pasien penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang telah bersedia menjadi sampel penelitian.
6. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta tempat dimana penulis melakukan penelitian.
7. Keempat orang tua saya Papa H. Yusuf Satriawan, Papa H. Suparno, Mama dra. Hj. Pujanti, dan Mama Hj. Susanti untuk segala doa, cinta, semangat, dukungan, kasih sayang tiada henti yang diberikan kepada penulis.
8. Ketiga adik saya Abdul Aziz Bagaskara, Tiara Fatimah Az-Zahra, dan Danisha Vanya Yusuf yang selalu ada memberikan semangat dan hiburan kepada penulis.
9. Ipda Ibnu Rudihartono, STK., atas kasih sayang, dukungan dan semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis.
10. Saudara sepupu saya Via Ryanti, Putri Arum Sari, Ayu Purbasari, dan Rona Mentari, atas perhatian dan semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Sahabat saya Farda, Aninda, Nia, Dayu, Riri, Nadya, dan Dini yang saling memberikan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Teman – teman KG UMY 2013, teman angkatan yang selalu bersama – sama mendukung satu sama lain.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
1. Pelayanan Kesehatan.....	9
2. Kepuasan Pasien.....	11
3. Penempatan Gigi.....	14
4. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta	15
B. Landasan Teori	17
C. Kerangka Konsep	19
D. Pertanyaan Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi, Sampel dan Besar Sampel	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Variabel dan Definisi Operasional	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Alur Penelitian	25
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
I. Analisis Data.....	29
J. Skema Jalannya Penelitian	30
K. Etik Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31

1.	Deskripsi Subyek Penelitian.....	31
2.	Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi	33
3.	Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien	39
B.	Pembahasan	45
1.	Deskripsi Subyek Penelitian.....	45
2.	Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi	47
3.	Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A.	Kesimpulan.....	59
B.	Saran.....	60
DAFTAR	PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep	19
Gambar 2. Bagan skema jalannya penelitian	30
Gambar 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ	34
Gambar 4. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Pernyataan.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel dan Definisi Operasional	23
Tabel 2. Dimensi Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	28
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 5. Distribusi Pasien	31
Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ	33
Tabel 7. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses	36
Tabel 8. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketersediaan	36
Tabel 9. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Biaya.....	37
Tabel 10. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Manajemen Rasa Sakit .	38
Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas.....	38
Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin..	39
Tabel 13. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur	40
Tabel 14. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 15. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran.....	41
Tabel 16. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak.....	42
Tabel 17. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan	43
Tabel 18. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Pasien Datang ke Klinik	44

INTISARI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENUMPATAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien dapat timbul setelah melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Survei kepuasan pelayanan pasien dapat dilakukan setelah diberikan pelayanan pengobatan pada masyarakat untuk mengetahui informasi yang dikeluhkan pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, sampel yaitu pasien yang melakukan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta dan bersedia menjadi sampel penelitian yang diambil dengan cara *total sampling* pada bulan Oktober 2016 – Januari 2017. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan 19 butir pernyataan menggunakan *Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)* oleh Davies dan Ware dengan skala Likert yang dimodifikasi.

Hasil Penelitian: Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang ditinjau dari 7 dimensi, pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai dokter gigi di klinik berusaha mengurangi rasa sakit gigi ketika penambalan gigi sedangkan nilai terendah mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke klinik.

Kesimpulan: Secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Kata kunci: Penumpatan gigi, kepuasan pasien, *Dental Satisfaction Questionnaire(DSQ)*

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL DENTAL RESTORATION SERVICE IN CLINIC FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA

Abstract

Background: *Patient satisfaction can arise after performing dental and oral health services. Patient service satisfaction surveys can be done after the treatment service provided to the public to find out the patient complained information.*

Research objective: *This research aimed to know the description of patient satisfaction level to service of dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta.*

Research methodology: *The research type is descriptive research with cross sectional design, the samples are patients who come to do dental restoration in Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta and willing to be research sample taken by total sampling in October 2016 - January 2017. Data collection using patient satisfaction level questionnaire with 19 point statement using Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) by Davies and Ware with Modified Likert scale.*

Research findings: *The result of this research shows the description of patient satisfaction with dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta from 7 dimensions, the highest value statement is statement regarding dentists in clinic trying to reduce tooth pain when restoration teeth, whereas the lowest value is regarding patients treated with the same dentist every time coming to the clinic.*

Conclusion: *Overall the patient was satisfied to feel to the service dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta.*

Key words: *restoration, patient satisfaction, Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)*