

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PENCABUTAN 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

**DYAH AYU ZAHRA SESOTYO WINDYO
20130340038**

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN KTI


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

Disusun Oleh

Dyah Ayu Zahra Sesotyo Windyo
20130340038

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 17 Juni 2017

Dosen pembimbing,



Prof. drg. Niken Widyanti Sriyono, MDSc

Dosen Penguji,



drg. Sri Utami, MPH.

NIK : 19790612200910173110

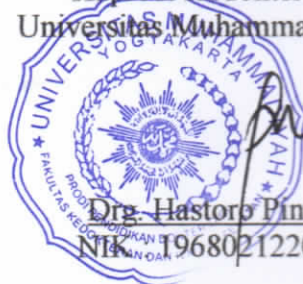


drg. Rr. Pipiet Okti Kusumastiwi, MPH.

NIK : 19841012201310173218

Mengetahui,

~~Kaprodi~~ ~~Kedokteran~~ Gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Drg. Hastorp Pintadi, Sp.Pro

NIK : 19680212200410173071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dyah Ayu Zahra Sesotyo Windyo

NIM : 20130340038

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,

Dyah Ayu Zahra Sesotyo Windyo

MOTTO

**Ketika malas dan putus asa mulai datang
Ingatlah orang yang selalu berjuang untukmu,
Berdoa untukmu dan menyayangimu,**

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, perhatian dan harapan yang
selalu menghiasi detik hidupku.**

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

Allah SWT

Terimakasih ya Rabb engkau telah memberiku segalanya

Kedua Orangtuaku,

Usman Kris Joko Suharjo, M.Sc, P.hD

Dr. Tunjung Pamekas, M.Sc

Kedua Saudaraku,

Hario Dhanar Anindito S.S

dr. Duhita Pramesthi Hayuningtyas

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmah dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENCABUTAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA**. Dengan karya tulis ilmiah yang sederhana ini, penulis berharap dapat menyumbangkan sesuatu hal yang dapat berperan dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dapat diambil manfaatnya untuk meningkatkan kesejahteraan umat manusia.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya 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, MDSc., 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 Kusumastiwi, MPH., selaku dosen penguji yang telah bersedia menyisihkan waktu dan memberikan saran yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Klinik Firdaus, tempat dimana penulis melakukan penelitian serta pasien pencabutan gigi yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
6. Mama dan Papa tercinta (Hj. Dr. Tunjung Pamekas, M.Sc., dan H. Usman Kris Joko Suharjo P.hD) yang selalu membantu, mendoakan dan mengasahi anak-anaknya tanpa mengenal lelah.

7. Kedua kakak saya Mas Hario Dhanar Anindito S.S., dan Mbak dr. Duhita Pramesthi Hayunigtyas atas motivasi dan dorongannya kepada adikmu tercinta ini.
8. Letda Tek. Asep Nugraha S. Tr(Han) atas doa, kasih sayang, semangat dan dukungan yang tiada henti diberikan.
9. Sahabat - sahabat saya Mila, Wida, Fanda, Sita, Arfi, Imas, Ayi, Inayah, Sukma dan Besties yang saling memberikan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Teman – teman KG UMY 2013, teman angkatan yang selalu bersama – sama mendukung satu sama lain.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun penulisannya, untuk itu penulis memohon maaf dan demi kebaikan karya tulis ilmiah ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan agar karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu kedokteran.

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	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	23
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Disain Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi, Sampel dan Besar Sampel	24
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	25
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Alur Penelitian.....	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
I. Analisis Data	32
J. Skema Jalannya Penelitian	33
K. Etik Penelitian	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian.....	34
B. PEMBAHASAN.....	50
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep.....	23
Gambar 2. Bagan Alur Jalannya Penelitian	33
Gambar 3. Gambaran Persentase Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ	38
Gambar 4. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Pernyataan	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Variabel dan Definisi Operasional.....	26
Tabel 2.	Instrumen Penelitian	27
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 5.	Distribusi Pasien	34
Tabel 6.	Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ	37
Tabel 7.	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Manajemen Rasa Sakit	40
Tabel 8.	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas	41
Tabel 9.	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses	42
Tabel 10.	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Biaya	43
Tabel 11.	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketersediaan	43
Tabel 12.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 13.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur	45
Tabel 14.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 15.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan Tingkat Pengeluaran Perbulan.....	47
Tabel 16.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak.....	48
Tabel 17.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Biaya	48
Tabel 18.	Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Pasien Datang ke Klinik.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Etik Penelitian
- Lampiran 2. Informed Consent
- Lampiran 3. Identitas Responden
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 6. Olah Data

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

INTISARI

Latar belakang : Peningkatan kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien atau justru terjadi peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut. Survei kepuasan dapat dilakukan untuk mengetahui informasi keluhan pasien dan dapat dilakukan secara periodik pada pasien saat mau keluar dari tempat pelayanan atau dilakukan secara insidental survei di masyarakat.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Metode : Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling pada pasien pencabutan gigi permanen berusia diatas 14 tahun pada periode 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 : Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus yang ditinjau dari 7 dimensi adalah a) *pain management* (13.84%), b) *quality* (14.20%), c) *access* (13.66%), d) *general satisfaction* (14.56%), e) *cost* (14.02%), f) *continuity* (14.74%), g) *availability* (14.92%). Pernyataan dengan nilai tertinggi adalah pernyataan no 18 tentang lokasi yang nyaman dan strategis dengan nilai 212, sedangkan pernyataan terendah dengan nilai 164 tentang dokter gigi tidak teliti pada waktu memeriksa pasien.

Kesimpulan: Pasien merasa puas terhadap perawatan pencabutan gigi di Klinik Firdaus.

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

ABSTRACT

Background : *Increasing patient's awareness about the health of teeth and mouth may improve patient's self-satisfaction or increase patient's complaint against the services for teeth and mouth maintenance.*

Objective : *The purpose of this study was to know description of patient satisfaction service of tooth extraction at Firdaus Clinic in Yogyakarta.*

Method : *Using description method with cross-sectional design. Samples were taken by using total sampling in permanent tooth extraction patients aged over 14 years old from October 2016 until January 2017. The data collection using patient satisfactory questioner which in it has Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) by Davies and Ware and also Likert's modified scale.*

Result : *Patients Satisfaction on Tooth Extraction at Firdaus Clinic is reviewed from 7 dimensions; they are: a) pain management (13.84%), b) quality (14.20%), c) access (13.66%), d) general satisfaction (14.56%), e) cost (14.02%), f) continuity (14.74%), g) availability (14.92%). The highest score is 212 points which is on statement number 18 talks about the strategic location and comfortable place. The lowest score gets from how carelessly the doctor examines the patients with 164 points.*

Conclusion: *Overall, patients feel satisfy about the tooth treatment and service at Firdaus Clinic.*

Keywords : *Tooth extraction, Satisfaction, Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)*