

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN KAPING PULPA DI RSGM
UMY PADA TAHUN 2016-2018**

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



Disusun Oleh:

DEWI PAMUNGKAS PRIMAWATI

20140340004

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN KAPING PULPA DI RSGM
UMY PADA TAHUN 2016-2018**

**THE DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARD
PULP CAPPING TREATMENT AT RSGM OF UMY
PERIOD OF 2016-2018**

Disusun oleh:


DEWI PAMUNGKAS PRIMAWATI
20140340004

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal:

14 Agustus 2018

Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing


drg. Any Setyawati, Sp.KG
NIK : 19741202200710173084

Dosen Penguji



drg. Yusrini Pasril Sp.KG
NIK : 19740617200910173112

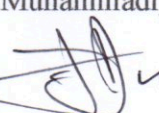
Dosen Penguji



drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH
NIK : 19791121201404173229

Mengetahui,
Kaprosdi Kedokteran Gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes
NIK : 19701014200410173067

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dewi Pamungkas Primawati
NIM : 20140340004
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa proposal 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 dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah ini.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,

Dewi Pamungkas Primawati

HALAMAN MOTTO

**“ Dan janganlah kamu bersikap lemah dan jangan (pula) besedih hati”
(QS. Ali ‘Imran;139)**

“Ya Allah, aku berlindung kepada-Mu dari rasa sedih dan duka cita”

“Do what you love, love what you do”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmannirohim, atas nama cinta, pengorbanan, keiklasan
yang selalu menghiasi dalam kehidupanku.

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah Ini Kepada:

Allah SWT

Beribu-ribu ucapan syukur dan pujian ku panjatkan kepadaMu yang telah
memberiku segalanya, kenikmatan yang tak pernah padam.

Kedua Orangtuaku,

Bapak Priyadi Hartoyo dan Ibu Sri Sukatni

Terimakasih atas doa yang selalu menyertaiku, semangat dan kasih sayang yang
tak pernah padam. Selalu mengajarkan yang terbaik dan mengajarkan arti
kehidupan kepadaku.

Semua sahabatku,

Aku beruntung memiliki kalian dalam hidupku

Untuk yang terkasih,

Aku selalu menyayangi-mu

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberiku rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa di RSGM UMY pada Tahun 2016 – 2018” dengan lancar.

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

Penyusunan karya tulis ilmiah ini dapat penulis selesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes. MDSc., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Likky Tiara Alphianti, MDSc., Sp.KGA., selaku Penanggung Jawab Blok Metodologi Penelitian, Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. drg. Any Setyawati, Sp.KG., selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

5. drg. Yusrini Pasril, Sp.KG. dan drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.
6. drg. Arya Adiningrat, Ph.D., selaku Penanggung Jawab Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada penulis
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi FKIK UMY yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh staf dan karyawan perpustakaan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Orang tua saya tercinta, Bapak Priyadi Hartoyo, M.M dan Ibu Seisukatni, S.E serta kedua kakak saya, Yocky Prima Perdana dan Eronika Prima Budiwati, terima kasih yang tak terhingga atas segala doa, dukungan, nasihat, motivasi, cinta, dan segala upaya yang telah diberikan kepada penulis.
10. Keluarga besar Darmo Soetarno dan keluarga besar Sukidjato yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan, dan semangat kepada penulis.
11. Seseorang yang selalu sabar, memahami, selalu memberi dukungan, motivasi, dan memberikan kasih sayang dengan tulus.
12. Sahabat sahabatku “Remahan Monde” Tita, Chintya, Otnil, dan Yulian yang selalu memberikan waktu, motivasi, serta tidak pernah ragu untuk selalu mengibur penulis.
13. Sahabat – sahabat “Wanita Baja Teknik Sipil” Tami, Vicha, Naomi, Wepe, Amanda yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.

14. Sahabat-sahabat KG Ica, Wina, Isma, Aulia, Iftitah, Yasinta, Nasa, Woro, Monica, Emillisa, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, saran, dan motivasi kepada penulis.
15. Sahabat “Kos Pingkan Detol” Paul dan Indah yang selalu memberikan hiburan, inspirasi, motivasi, saran, dan kritik untuk penulis.
16. Puja dan Nuvira selaku teman seperjuangan dalam menyusun karya tulis ilmiah ini, terima kasih atas kerjasama, saran dan motivasi yang telah diberikan.
17. Teman-teman pendidikan dokter gigi UMY angkatan 2014, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya selama 4 tahun ini.
18. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih sangat sederhana terdapat banyak kekurangan sehingga perlu kritik dan saran untuk perbaikan dalam karya tulis ilmiah ini. Pada akhirnya, penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang kedokteran gigi dan bagi pembaca semua.

Wassalamualikum wr.wb

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Dewi Pamungkas P.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Telaah Pustaka.....	6
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Konsep	14
BAB III. METODE PENELITIAN	15
A. Desain Penelitian.....	15
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	15
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	17
E. Variabel Penelitian.....	17
F. Definisi Operasional	18
G. Instrumen Penelitian.....	19
H. Cara Kerja Penelitian.....	20
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
J. Analisis Data.....	23
K. Alur Penelitian.....	24
L. Etika Penelitian.....	25
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan	35
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Uji validitas pertanyaan kuesioner penelitian	22
Tabel 2.	Hasil uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner	23
Tabel 3.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Umur	26
Tabel 4.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin	27
Tabel 5.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir	27
Tabel 6.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 7.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	29
Tabel 8.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa Berdasarkan Dimensi Daya Tagkap (<i>Responsiveness</i>)	30
Tabel 9.	Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	31
Tabel 10.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	32
Tabel 11.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Perawatan Kaping Pulpa Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	33
Tabel 12.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa Berdasarkan Masing Masing Dimensi	34
Tabel 13.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dari Total Keseluruhan Dimensi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	14
Gambar 2. Alur Penelitian.....	24

ABSTRACT

Background: One of the efforts to protect pulps from carries is by having endodontic treatment, that is pulp capping. Pulp capping is a treatment used to maintain pulp's vitality when undergoing dentin tissue disposal suffering from caries and to protect pulp from bacterial by improving dentin regeneration. Pulp capping treatment will be said to be successful provided that patient feel satisfied with the given treatment.

Research object: To identify the description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at Oral and Dental Hospital (RSGM) of Muhammadiyah University of Yogyakarta during the period of 2016-2018.

Research methodology: The type of this research was observational description with cross sectional approach. The subject of the research was in total of 107 patients at RSGM UMY who received pulp capping treatment during 2016-2018. The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment was identified through the use of questionnaire which measured 5 satisfaction levels; those are tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was done using SPSS application and further was described within frequency table.

Research result: Out of the total level dimensions, it was concluded that the percentage of highly dissatisfied to be 0%, the percentage of dissatisfied to be 0,22%, the percentage of less satisfied to be 3,59%, the percentage of satisfied to be 51,33%, and the percentage of highly satisfied to be 44,86%.

Conclusion: The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at RSGM UMY during the period of 2016-2018 observed through 5 satisfaction dimensions is resulted in satisfied category with the percentage of 51,33%.

Keywords: Patient satisfaction, Pulp capping, RSGM UMY

INTISARI

Latar Belakang : Upaya untuk melindungi pulpa karena karies salah satunya adalah dengan melakukan perawatan endodontik, yaitu kaping pulpa. Kaping pulpa adalah perawatan untuk mempertahankan vitalitas pulpa selama melakukan pembuangan jaringan dentin yang terkena karies dan untuk melindungi pulpa dari bakteri dengan menambah kemampuan regenerasi dentin. Pelayanan perawatan kaping pulpa akan dikatakan berhasil apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) pada tahun 2016-2018.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian sebanyak 107 pasien RSGM UMY yang melakukan perawatan kaping pulpa pada tahun 2016 – 2018. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa didapatkan dengan menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS kemudian dipaparkan dengan tabel frekuensi.

Hasil Penelitian : Berdasarkan total dari keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat tidak puas sebesar 0%, hasil persentase tidak puas sebesar 0,22%, hasil persentase kurang puas sebesar 3,59%, hasil persentase puas sebesar 51,33%, dan hasil persentase sangat puas sebesar 44,86%.

Kesimpulan : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGGM UMY pada tahun 2016 -2018 yang ditinjau bedasarkan 5 dimensi kepuasan adalah puas dengan hasil persentase sebesar 51,33%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kaping pulpa, RSGM UMY