

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN PENUMPATAN GIGI ANTERIOR
DI RSGM UMY TAHUN 2016-2018**

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



Disusun Oleh:

PUJA NOVRITA

20140340069

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN PENUMPATAN GIGI ANTERIOR
DI RSGM UMY TAHUN 2016-2018**

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



Disusun Oleh:

PUJA NOVRITA

20140340069

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

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN PENUMPATAN GIGI ANTERIOR
DI RSGM UMY TAHUN 2016-2018**

***THE OVERVIEW OF PATIENTS SATISFICATION LEVEL
TOWARD ANTERIOR TEETH RESTORATION TREATMENT
AT RSGM UMY YEAR 2016-2018***

Disusun oleh :

PUJA NOVRITA
20140340069

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal

14 Agustus 2018

Disahkan Oleh

Dosen Pembimbing




drg. Any Setyawati Sp. KG

NIK: 19741202200710 173 084

Dosen Penguji

Dosen Penguji



drg. Novitasari R. A., MPH
NIK: 19791121201404 173 229



drg. Yusrini Pasril Sp. KG
NIK : 19740617200910 173 112

Mengetahui,
Kaprosdi Kedokteran Gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes
NIK: 19701014200410 173 067

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Puja Novrita
Nim : 20140340069
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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, 14 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Puja Novrita

MOTTO

“ Janganlah kau lemah dan bersedih hati, sesungguhnya kau orang yang kuat jika kau orang yang beriman. “
(Q.S. Al – Imran : 139)

“ Allah SWT tidak akan menyiksamu, jika kamu bersyukur dan beriman. Dan Allah SWT Maha mensyukuri lagi Maha mengetahui. “
(Q.S. An – Nisaa : 147)

Put your head down and work hard. Never wait for things to happen, make them happen for yourself through hard graft and not giving up.
(Gordon Ramsay)

It always seems impossible until it's done.
(Nelson Mandela)

Usaha tidak akan mengkhianati hasil
(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'amin

Kuucapkan Rasa Terima Kasih kepada Allah SWT, karena dengan ridho nya akhirnya bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan sebaik-baiknya meskipun masih banyak kekurangan, karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah swt.

Semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi suatu kebanggaan untuk keluarga tercinta.

Rasa terimakasih juga kupersembahkan untuk **Ibunda Tercinta** yang telah membantu serta mensupport dalam segala hal dan yang selalu menyemangati dikala sedih. Ibunda yang selalu penuh kasih sayang , perhatian, selalu sabar dalam menghadapi segala kenakalan dan keluh kesahku dan selalu mendoakanku setiap saat.

Rasa terimakasih juga kupersembahkan untuk **Ayah Tercinta** yang telah membimbingku serta mengajarku untuk selalu kuat dan berani dalam menghadapi masalah, selalu mensupport dalam segala hal dan selalu mendoakanku setiap saat.

Rasa bahagia ketika melihat Ayah dan Ibu terseyum bahagia.
Terima Kasih untuk segala nya , semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmatnya kepada kita semua.

Aamin Ya Robbal Alamin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kesehatan dan nikmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul ***“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Penumpatan Gigi Anterior Di RSGM UMY Tahun 2016-2018”***. terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan kesehatan dan jalan kepada umat-Nya dalam menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah.
2. Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes., selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Any Setyawati, Sp.KG, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar selalu meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, dorongan serta semangat kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. drg. Novitasari R. A., MPH dan drg. Yusrini Pasril, Sp. KG., selaku Dosen Penguji yang turut memberikan arahan dan masukan.
5. Kedua orangtua saya yang saya sayangi Papa Tabrani Eka Putra dan Mama Rifwarti, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan perjuangan yang tidak pernah berhenti serta dukungan dalam segala hal.

6. Ketiga kakak saya yang saya sayangi Laila Davinda, Zora Vidyanata dan Vicka Laifa Aprilya , yang selalu membantu dan memotivasi saya untuk menjadi seseorang yang sukses dalam pendidikan maupun dalam segala hal.
7. Kelompok Karya Tulis Ilmiah saya Dewi Pamungkas Primawati dan Nuvira Cili yang selalu memberi kerjasama dan bantuan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat-sahabat saya Sarah Hasna Risni Fadhila, Rizky Annisa, Nadiya Raras Safitri, Median Kurnia Putri, Damian Abdul, Nida Urrahmah yang selalu membantu dan memberi semangat.
9. Teman-teman KG UMY Angkatan 2014 yang selalu memberi keceriaan setiap hari dalam belajar di Program Studi Kedokteran Gigi.
10. Kakak-Kakak koas 2011 dan 2012 atas segala bantuan yang telah diberikan dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Semua pihak yang telah membantu saya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini selesai.

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Penulis

Puja Novrita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH Error! Bookmark not defined.	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori.....	16
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	22
E. Variabel Penelitian	22
F. Definisi Operasional.....	23
G. Instrumen Penelitian.....	24
H. Alur Penelitian	25
I. Uji Validitas Dan Realibilitas Kuisisioner Penelitian.....	26
J. Cara Kerja penelitian.....	28
K. Analisis Data	29
L. Etika Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil	31
B. Pembahasan.....	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien	27
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pasien	28
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	36
Tabel 11. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	37
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior Di RSGM UMY Berdasarkan Masing – Masing Dimensi.....	38
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior Di RSGM UMY Berdasarkan Total Keseluruhan Dimensi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	19
Gambar 2. Alur Penelitian.....	25

ABSTRACT

Background : Anterior teeth are at risk to developing caries that can affect to aesthetic. Restoration is one of the treatment that can restore teeth appearance and self confident. Patients are satisfied if the service they receive is as expected..

Research Aim : The research aimed at learning the overview of patients satisfaction level toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018.

Research Methodology : The type of research is descriptive observational using cross sectional research design. The samples were 107 patients. The research used questionnaires to measure 5 dimensions of satisfaction such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty.

Research Result : The result indicates that based on all dimensions, 41, 66 % patients were very satisfied, 51,8% were satisfied, 5,85% were not satisfied enough, 0,6% were not satisfied, and 0,09% were very unsatisfied.

Conclusion : The level of patients satisfaction toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018 is 51,8% of the patients were satisfied.

Keyword: Anterior teeth restoration, patients satisfaction, RSGM UMY

INTISARI

Latar Belakang : Karies dapat terjadi pada gigi anterior sehingga berpengaruh terhadap estetika. Salah satu perawatan karies gigi ialah dengan melakukan penumpatan untuk memperbaiki penampilan gigi agar dapat mengembalikan rasa percaya diri pasien. Kepuasan pasien terhadap hasil penumpatan dapat dicapai apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016-2018.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 107 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Hasil Penelitian : Berdasarkan total keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat puas yaitu sebesar 41,66 %, hasil persentase puas yaitu sebesar 51,8 %, hasil persentase kurang puas yaitu sebesar 5,85 %, hasil persentase tidak puas yaitu sebesar 0,6 % dan hasil persentase sangat tidak puas yaitu sebesar 0,09 %.

Kesimpulan : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016 – 2018 ditinjau dari keseluruhan 5 dimensi adalah puas dengan persentase 51,8 %.

Kata kunci: Penumpatan gigi anterior, kepuasan pasien, RSGM UMY