

# **KARYA TULIS ILMIAH**

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN SALURAN AKAR TUNGGAL 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**  
Nuvira Cili Ramadani  
20140340012

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

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**PERAWATAN SALURAN AKAR TUNGGAL**  
**DI RSGM UMY TAHUN 2016 - 2018**

**Disusun Oleh:**

Nuvira Cili Ramadani  
20140340012

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal:  
15 Agustus 2018

**Disahkan Oleh**  
Dosen Pembimbing



drg. Any Setyawati Sp.KG  
NIK : 19741202200710173084

Dosen Penguji



drg. Novitasari Ratna A., MPH  
NIK: 19791121201404173229

Dosen Penguji

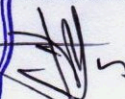


drg. Yusrini, Sp. KG  
NIK: 19740617200910173112

Mengetahui,



Prodi Kedokteran Gigi FKIK  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nuvira Cili Ramadani

NIM : 20140340012

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, Juli 2018

Yang membuat pernyataan

Nuvira Cili Ramadani  
NIM : 20140340012

**MOTTO**

*“Man Jadda Wa Jadda”*

*“don’t stop until you’re proud”*

*“terus coba sampai berhasil”*

## *Halaman Persembahan*

*Semua perjuangan yang telah dilalui, Kubersujud dihadapan Mu. Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampaidi penghujung awal perjuanganku, sungguhsegala puji bagi Mu ya Allah.*

*Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan kepada :*

*Papa dan ibukutersayang yang selalu mendukung dan mendoakanku tanpa henti. Semoga semua air mata dan perjuangan yang telah dilakukan menjadi tidak menjadi sia-sia, InshaAllah*

*Koko, Anbu dan Ipat yang tersayang, terimakasih untuk semua yang telah di ajarkan, semoga menjadi bekal yang bermanfaat untuk menjalani hari-hariku*

*Bianca dan Gibran tersayang yang selalu menjadi penyemangat*

*untuk teman-teman yang tidak bisa kusebutkan satu-persatu dan teman-teman Kedokteran Gigi Umy 2014 (FORTINITY)*

## **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 Pelayanan Perawatan Saluran Akar Tunggal di RSGM UMY Tahun 2016-2018”.

Adapun maksud dari penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan Program Studi S1 (S1) Kedokteran Gigi pada Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. terselesaikannya proposal 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 proposal Karya Tulis Ilmiah.
2. Ibu Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M.Kes., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu drg. Any Setiawat Sp.KG., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan petunjuk, bimbingan, dorongan

serta semangat kepada penulis dalam penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Ibudrg. Yusrini Sp.KG selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberiksan masukan serta nasehat bagi penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
5. Ibu drg. Novitasari Ratna A., MPH., selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberiksan masukan serta nasehat bagi penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
6. Ibu drg. Dwi Suhartiningtyas MDS.c.,selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu membantu, memberikan semangat, nasihat dan saran.
7. Papa dan Ibu tercinta, Umar Muhammd Bopeng, Bsc. dan Husni Bopeng S,IP. yang tak henti memberikan doa dan dukungan dalam segala hal yang tak terukur nilainya.
8. Kakak dan adik tercinta Muhammd Ghifari S.T M.M, Bunga Caecaria Dwihapsari S.E dan Muhammad Rikfat Risandi S.Kedserta ponakan Bianca Aghna Zhafira dan Gibran Zafran Khalfani yang selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Sahabat KTI Dewi dan puja yang saling membantu, menguatkan dan bekerja sama dalam suka duka per-KTian

10. Sahabatku Anyang-anyangan. Bela, Ensa, Aini, Ghany dan Cahyo.  
Yang selalu setia memberikan cerita suka, semangat, canda dan tawa serta menjadi saudara di dunia perantauan.
11. Sahabat-sahabatku Dika, Yeyen, Eza, Aulia, Yudha, Ozan, Karin, Dyah, Ria, Syela, Tasya dan Maya yang selalu menghibur, memberikan dukungan dan doa.
12. Sahabat-sahabatku Wina dan Fifi yang sudah membantu selama mengerjakan karya tulis ilmiah.
13. Teman-teman seperjuangan Fortinity UMY 2014 yang selalu berbagi semangat, saling membantu dan memberi dukungan.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Telaah Pustaka .....	7
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Pertanyaan .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Desain Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
D. Kriteria Penelitian .....	21
E. Identifikasi Variabel.....	21
F. Definisi Operasional.....	22
G. Instrumen Penelitian.....	23
H. Jalannya Penelitian.....	24
J. Analisis Data .....	27
K. Etika Penelitian .....	27
L. Alur Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian .....	31
B. Pembahasan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik umur.....	32
Tabel 2. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin.....	33
Tabel 3. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir.....	33
Tabel 4. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pekerjaan .....	34
Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi <i>tangible</i> .....	34
Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> .....	35
Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi <i>assurance</i> .....	36
Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi <i>reability</i> .....	37
Tabel 9. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> .....	38
Tabel 10. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar.....	39

## ***ABSTRACT***

**Background:** Single root canal treatment requires continuous and longer period of time, thus the treatment satisfaction of patients can be affected. It can be influenced by several factors, such as: tangibility, responsiveness, assurance, reliability, and empathy.

**Objective:** To determine the factors that affect treatment satisfaction of patients towards single root canal treatment quality in RSGMP UMY in the year of 2016-2018.

**Method:** The type of research used is observational research with cross sectional approach that is descriptive non-analytic. Simple random sampling was used for sampling which was taken randomly for 52 respondents who are undergoing single root canal treatment in RSGMP UMY by fill out an online questionnaire directly.

**Result:** Based on the result, it is obtained that 57.14% are satisfied, 36.08% are very satisfied, 6% less satisfied, 0.55% dissatisfied, 0.37% very dissatisfied with the ability of the clinical students performance. The factor that should be improved is reliability.

**Conclusion:** Overall the patients were satisfied with single root canal treatment that performed by the clinical students

**Keyword :** Patient satisfaction, Single root canal treatment, RSGM UMY

## INTISARI

**Latar Belakang:** Perawatan saluran akar tunggal membutuhkan waktu yang lama dan berulang-ulang sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dari penggunaan jasa, hal tersebut dapat dinilai dari beberapa faktor, yaitu : bukti langsung (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reability*), empati (*Emphaty*).

**Tujuan:** Mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar di RSGMP UMY pada tahun 2016-2018

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bersifat deskriptif non-analitik. *Simple random sampling* digunakan untuk pengambilan sampling secara acak sebanyak 52 responden yang sedang melakukan perawatan saluran akar tunggal di RSGM UMY dengan cara memberikan kuisisioner secara langsung dan online.

**Hasil:** Berdasarkan hasil didapatkan 57,14% pasien merasakan puas 36,08% pasien merasakan sangat puas, 6% kurang puas, 0,55% merasa tidak puas dan 0,37% pasien merasa sangat tidak puas pada kemampuan dokter gigi muda dan dimensi yang perlu ditingkatkan adalah *reability*.

**Kesimpulan:** Secara keseluruhan pasien merasakan puas terhadap perawatan saluran akar tunggal yang dilakukan dokter gigi muda.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Perawatan saluran akar tunggal, RSGM UMY