

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SUMBER CIREBON
TAHUN 2015**

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



Disusun Oleh

**Anggita Mauludyna Maranatha
20100340045**

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SUMBER CIREBON
TAHUN 2015**

Disusun oleh

**ANGGITA MAULUDYNA MARANANTHA
20100340045**

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 27 Agustus 2018


Dosen Pembimbing



Drg. Awan Dewanto, MM
NIK : 19721106200410 173 070

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



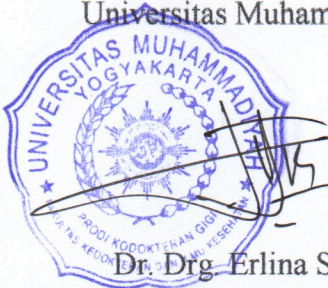
Drg. Rr. Pipiet Okti Kusumastiwi, MPH
NIK. 19841012201310 173 218



Drg. Sri Utami, MPH
NIK. 19790612200910 173 110

Mengetahui,

Kaprodi 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 : Anggita Mauludyna Maranantha

NIM : 20100340045

Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa 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 maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian 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, 27 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

Tanda Tangan

Anggita Mauludyna Maranantha

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb,

Alhamdulillahirabbil'alamin, tak henti-hentinya penulis panjatkan puji syukur kepada-Mu Ya Allah atas segala rahmat, hidayah, inayah, dan ridho-Nya, serta sholawat dan salam kuhaturkan kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SUMBER CIREBON TAHUN 2015”**

Tujuan dari penyusunan karya tulis ilmiah ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis mendapat motivasi, bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih 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., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Iwan Dewanto, MM., selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan dorongan, bimbingan, waktu, pengetahuan, saran, serta motivasi yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
4. drg. Rr. Pipiet Okti Kusumastiwati, MPH. dan drg. Sri Utami, MPH., selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh dosen Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen-dosen pakar yang telah banyak memberikan ilmu.

6. Dokter gigi dan perawat gigi di Puskesmas Sumber Cirebon, serta responden yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama penelitian Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kedua orangtua penulis, Bapak RM. Anantha Toenggadewa Luckyswara dan Ibu Devistarina Rusmarwati serta adik penulis RM Aditya Saputra yang selalu sabar memberikan dukungan, kasih sayang, serta doa yang tiada henti.
8. Untuk yang tersayang, Lucky Agatha Ismu Maherra beserta keluarga, yang turut memberikan semangat, kesabaran, doa dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis, Merlien Lestari, Arum Pelangi, Destabella Ardira, Nurul ainna, Novie ezzy, Gisella Ardiana, Berty Novie, Rule Septi, Shintya Rizza, Haidar, Radit, Hafiz, Giffari, Rama, Hofos Jogja, KG10, KG13 yang telah memberikan dukungan, doa, bantuan dan semangat kepada penulis.
10. Untuk spotify yang telah menyediakan lagu-lagu maydayparade, hoobastank, simpleplan, mychemicalromance, blink182, ADTR, evanescence, p!nk, imagedragons, FOB, creed, the chainsmokers, yellowcard, sehingga penulis semakin bersemangat dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan serta bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 27 Agustus 2018
Penulis

Anggita Mauludyna .M.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Dasar Teori.....	8
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	21
D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Cara Pengumpulan Data.....	26
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	28
H. Analisa Data.....	29
I. Etika Penelitian.....	29
J. Alur Penelitian.....	31
BAB IV. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Dimensi Kepuasan Kuesioner.....	24
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berdsarkan Usia.....	30
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	31
Tabel 5.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Menurut Usia.....	32
Tabel 6.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 7.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Menurut Jenis Pekerjaan.....	33
Tabel 8.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Menurut Usia.....	35
Tabel 9.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 10.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Menurut Jenis Pekerjaan.....	36
Tabel 11.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Menurut Usia.....	37
Tabel 12.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 13.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Menurut Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 14.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Menurut Usia.....	40
Tabel 15.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 16.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Menurut Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 17.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> Menurut Usia.....	43
Tabel 18.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 19.	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> Menurut Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 20.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep.....	21
Gambar 2.	Alur Penelitian.....	28
Gambar 3.	Grafik Kategori Dimensi <i>Tangible</i>	34
Gambar 4.	Grafik Kategori Dimensi <i>Reliability</i>	37
Gambar 5.	Grafik Kategori Dimensi <i>Assurance</i>	39
Gambar 6.	Grafik Kategori Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Gambar 7.	Grafik Kategori Dimensi <i>Emphaty</i>	44

INTISARI

Latar belakang: Hasil profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon tahun 2013 didapatkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 26% artinya mendekati prevalensi provinsi Jawa Barat. Hasil survei awal dari data kunjungan pasien Puskesmas Sumber Cirebon terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada bulan Maret-April. Puskesmas Sumber sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat di Kabupaten Cirebon, sudah selayaknya menjaga dan meningkatkan pelayanannya agar pasien merasa puas dan pasien tidak akan kehilangan minat untuk kembali lagi.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*. Subyek penelitian adalah 279 responden yang melakukan perawatan gigi di Puskesmas Sumber Cirebon yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil: Berdasarkan dimensi *tangible*, sebanyak 187 (67%) pasien menyatakan puas; dimensi *reliability*, sebanyak 190 (68%) pasien menyatakan sangat puas; dimensi assurance, sebanyak 156 (56%) pasien menyatakan puas; dimensi responsiveness, sebanyak 140 (50,1%) pasien menyatakan sangat puas; dimensi empathy, sebanyak 156 (56%) pasien menyatakan puas.

Kesimpulan: Berdasarkan lima dimensi kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon sebagian besar responden menyatakan puas.

Kata kunci: Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Kepuasan, Puskesmas.

ABSTRACT

Backgrounds: Profile of Cirebon District Health Office in 2013 found that the prevalence of dental and oral health problems by 26% meant that it was close to the prevalence of the province of West Java. Preliminary survey results from visit data of Sumber Cirebon Health Center patients decreased the number of patient visits in March-April. Sumber Cirebon Health Center as one of the community health centers in Cirebon District, should properly maintain and improve its services so that patients feel satisfied and patients will not lose interest to come back again.

Aims: The aim of the study is to determine the description of patient satisfaction with quality of dental health service at Sumber Cirebon Health Center.

Method: This is an observational descriptive research with cross sectional design. The subjects of this study were 279 respondents who performed dental treatment at Sumber Cirebon Health Center taken using purposive sampling technique. The instrument used was a questionnaire on satisfaction with the quality of dental and oral health services consisting of five dimensions, namely tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. Data analysis using descriptive analysis.

Result: Based on tangible dimensions, 187 (67%) patients expressed satisfaction; reliability dimension, as many as 190 (68%) patients expressed very satisfied; assurance dimension, 156 (56%) patients expressed satisfaction; dimensions of responsiveness, as many as 140 (50.1%) patients expressed very satisfied; Empathy dimension, 156 (56%) patients expressed satisfaction.

Conclusion: Based on five dimensions of satisfaction with the quality of dental health services at Sumber Cirebon Health Center patients mostly are satisfied.

Key words: Quality of dental health service, Satisfaction, Dentist.