

LITERATURE REVIEW

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER
GIGI DI PUSKESMAS INDONESIA TAHUN 2010-2020**

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



Disusun oleh

PARAMA AJI AKASA

20160340001

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN *LITERATURE REVIEW*

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER GIGI DI
PUSKESMAS INDONESIA TAHUN 2010-2020**

Disusun oleh :

PARAMA AJI AKASA

20160340001

Telah disetujui pada tanggal 7 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

drg. Iwan Dewanto, MMR., Ph.D.
NIK : 19721106200410173070

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

drg. Sri Utami, MPH
NIK: 19790612200910173110

drg. Afina Hasnasari, MPH
NIK: 19891030201712 173 264

Mengetahui,
Kaprosdi Kedokteran Gigi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. drg. Erlina Sih Mahanani, M. Kes
NIK: 197010142004101730

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur tak terhingga atas kehadiran Allah yang Maha Esa. Dia yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan *literature review* dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Gigi di Indonesia Tahun 2010-2020”.

Dalam proses penyusunan *literature review* ini, penulis menjumpai beberapa faktor yang menjadi kendala, namun dengan adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak, *literature review* ini dapat terselesaikan dengan baik. Atas hal tersebut, terimakasih sebanyak-banyaknya penulis ucapkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulisan *literature review* ini dapat berjalan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang tersayang, Beki Mastiadji dan Kartiningsih sebagai tanda bakti dan telah memberikan kasih sayang serta dukungan berupa moral, doa dan materi.
3. Kedua kakak saya yang tersayang, Padaka Aji Basundoro dan Annisa Rizki, serta keponakan saya yang saya cintai Ayyas Andakara, yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada saya selama menempuh pendidikan kedokteran gigi.
4. drg. Iwan Dewanto, MMR., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, nasihat, inspirasi dan saran atas kegiatan akademik selama ini.

5. Dosen penguji drg. Sri Utami, MPH. dan drg. Afina Hasnasari, MPH., yang telah memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Saudari Higena Tasya Hernisa, yang telah mendampingi dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Teman-teman satu kelompok bimbingan, Farah Nuruzzahra dan Sharon Sesita Frinces.
8. Teman laki-laki kedokteran gigi UMY 2016 yang telah memberikan kekompakan, dukungan, masukan dan nasehat selama ini.
9. Seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian ini yang tidak dapat saya sebut satu persatu, saya ucapkan banyak terimakasih.

Penulisan *literature review* ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu *literature review* ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, peneliti dan masyarakat lainnya untuk menambah pengetahuan dalam bidang ilmu kedokteran gigi.

Dalam penulisan *literature review* ini penulis menyadari masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Adapun beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai belah pihak, sehingga penulisan proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis berharap kiranya Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari segala pihak yang telah bersedia membantu penulis. Akhirnya dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan agar kiranya tulisan ini dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran dan peningkatan kualitas pendidikan di Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, juga dalam usaha peningkatan perbaikan kualitas kesehatan Gigi dan Mulut di masyarakat.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 7 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I. LATAR BELAKANG.....	1
A. Definisi Topik	1
B. Ruang Lingkup.....	6
C. Eksklusi	6
D. Temuan Umum.....	6
E. Ketersediaan Literasi.....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Dimensi Instrumen Penelitian	17
B. Karakteristik Responden	20
C. Tingkat Kepuasan Pasien	22
BAB III. KESIMPULAN.....	24
DAFTAR PUSTAKA	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ketersediaan Literasi.....	14
-------------------------------------	----