

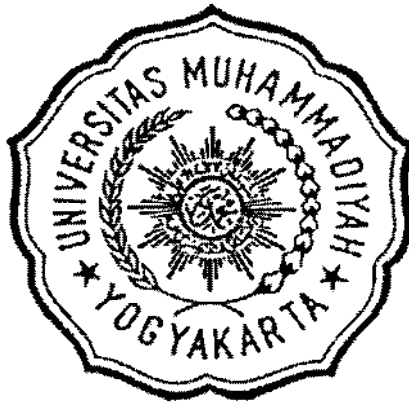
KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP

KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI OLEH

DOKTER GIGI MUDA DI RSGMP UMY

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



Disusun Oleh

MUHAMMAD FEBRIAN ISROFI

20090340013

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013

HALAMAN PENGESAHAN KTI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI OLEH
DOKTER GIGI MUDA DI RSGMP UMY

Disusun Oleh

MUHAMMAD FEBRIAN ISROFI

20090340013

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 10 April 2013

Dosen Pembimbing


drg. Iwan Dewanto, MM.

Dosen Penguji


drg. Endaryanto

Mengetahui,

Kepala Program Studi

Penelitian Dokter Gigi FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


drg. Hastoro Pintandi, Sp. Pros.

Dekan Fakultas

Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


dr. H. Ardi Pramono, Sp. An., M.Kes.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD FEBRIAN ISROFI**
NIM : **20090340013**
Program Studi : **PENDIDIKAN DOKTER GIGI**
Fakultas : **KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya 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, 10 April 2013

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Febrian Isrofi

HALAMAN MOTTO

“Jangan memandang rendah dan remeh orang lain, hanya karena tak lebih pintar, tak lebih kaya, tak lebih beruntung, dan tak mempunyai pangkat sepertimu. Kadangkala di mata Allah SWT, batubara yang terlihat legam. Terlihat lebih berkilau dibanding dengan permata yang mahal harganya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah Ini Saya Persembahkan Untuk :

Keluarga Besar Bapak Nursikin dan Ibu Siti Mariyah

Keluarga Besar Bapak Teguh Wahyono dan Ibu Umi Khamidah

Yang Terindah Dalam Hidupku Nia Wahyuningrum

Seluruh Adik-Adikku Yang Tersayang

Semua Teman-Teman KG UMY Angkatan Tahun 2009

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,

Khususnya Pendidikan Dokter Gigi Yang Saya Banggakan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI OLEH DOKTER GIGI MUDA DI RSGMP UMY”. Tidak lupa sholawat serta salam, penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada bidang kedokteran gigi terutama di departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan sebagian syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran gigi pada program studi pendidikan dokter gigi fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Semua proses penyusunan laporan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari kesempatan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp.An., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. drg. Hastoro Pintadi Sp.Pros., selaku Kepala program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. drg. Iwan Dewanto, MM., selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan pengarahannya dan bimbingan selama menyelesaikan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
4. drg. Endaryanto, selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak ilmu tambahan dalam Karya Tulis Ilmiah ini.
5. drg. Ana Medawati, M.Kes., selaku penanggung jawab blok metodologi penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Kedua keluarga besarnya, Bapak Nursikin dan Ibu Siti Mariyah, serta Bapak Teguh Wahyono dan Ibu Umi Khamidah yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Nia Wahyuningrum yang selalu sabar menemani dalam setiap waktu penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Semua sahabat-sahabatku di departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat yang sudah berjuang bersama dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Semua responden yang telah memberikan waktu dan kesediaannya membantu dalam penelitian guna penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Pihak-pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua bantuan dan kebaikan pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan hingga penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Maka penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	9
1. Pencabutan Gigi	9
a. Pengertian Pencabutan Gigi.....	9

b. Indikasi Pencabutan Gigi	9
c. Metode Pencabutan Gigi	11
2. Dokter Gigi Muda	12
3. Kualitas Pelayanan	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
4. Kepuasan Pelanggan	18
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	19
c. Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan	20
5. Rumah Sakit.....	21
a. Pengertian Rumah Sakit	21
b. Pengertian Rumah Sakit Gigi dan Mulut	21
c. Pengertian Rumah Sakit Pendidikan.....	22
d. Pengertian Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan.....	22
B. Landasan Teori.....	22
C. Kerangka Konsep	25
D. Pertanyaan Penelitian	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subyek Penelitian	27
D. Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi.....	28

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Cara Pengumpulan Data	32
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
I. Analisis Data.....	35
J. Kesulitan Penelitian.....	35
K. Etik Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	37
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	37
2. Diskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pencabutan Gigi Oleh Dokter Gigi Muda di RSGMP UMY	39
B. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner.....	38
Tabel 2. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>reliability</i>	39
Tabel 3. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 10	41
Tabel 4. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 15	43
Tabel 5. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 18	45
Tabel 6. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 19	47
Tabel 7. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>responsiveness</i> ...	48
Tabel 8. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 1	49
Tabel 9. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 6	51
Tabel 10. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 16.....	53
Tabel 11. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>assurance</i>	54

Tabel 12. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 5	55
Tabel 13. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 8.....	57
Tabel 14. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 11	59
Tabel 15. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 12.....	61
Tabel 16. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 13.....	63
Tabel 17. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>empathy</i>	64
Tabel 18. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 2.....	65
Tabel 19. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 4.....	67
Tabel 20. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 14.....	69
Tabel 21. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>tangible</i>	70
Tabel 22. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 3.....	71
Tabel 23. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 9.....	73

Tabel 24. Distribusi karakteristik tingkat kepuasan pasien terhadap pertanyaan nomor 17	75
Tabel 25. Skor rata-rata 5 dimensi kualitas pelayanan	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka konsep.....	25
Gambar 2. Bagan alur penelitian.....	33

INTISARI

Kebijakan nasional bertujuan memberi kepuasan kepada profesional dan pegawai rumah sakit tanpa melupakan bahwa kepuasan pasien selalu yang utama. Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari pelayanan yang diterima. Berdasarkan data sekunder dari Departemen Kesehatan RI diketahui bahwa pada tahun 2010 pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat yang banyak dilakukan di RSUD seluruh provinsi di Indonesia adalah pencabutan gigi dengan jumlah 124.703 kasus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan. Penelitian dilakukan di RSGMP UMY dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* dengan jenis *consecutive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah *Dental Satisfaction Questionnaire* dari Davies dan Ware. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa 18 pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dan sah sebagai instrumen penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2012 – Januari 2013 dengan populasi yaitu pasien pencabutan gigi RSGMP UMY. Besar sampel yang digunakan sebesar 100 responden. Kriteria inklusi pengambilan sampel adalah pasien yang dibawa dokter gigi muda RSGMP, usia 16-40 tahun, tingkat pendidikan akhir minimal sekolah dasar, dan pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner penelitian kepada sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian. Data yang didapat kemudian dilakukan tabulasi dan analisis statistik menggunakan *SPSS for Windows 15.0*. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pencabutan dengan prosentase sebesar 79,35%. Dimensi kualitas pelayanan diurutkan dari yang paling memuaskan adalah *tangible, empathy, assurance, reliability, dan responsiveness*.

Kata kunci : pencabutan gigi – kualitas pelayanan – tingkat kepuasan

ABSTRACT

National policy has an aim to provide the satisfactory towards the professional and hospital worker without ignored that patients satisfaction as a prior. Satisfactory of patient can be known by quality and cost consideration with benefits that can get from the service received. Based on secondary data from Departemen Kesehatan RI has know that the most oral health services have been done in 2010 at RSUD every province in Indonesia is an tooth extraction with the number of 124.703 cases.

This study is aim to know the patients satisfaction level toward extraction quality service. This study has been done in RSGMP UMY with design of study is descriptive quantitative with cross-sectional approach. Sampling methode in study were non-probability sampling with a consecutive sampling. Instrumen in used were Dental Satisfaction Questionnaire from Davies and Ware. Based on validity and reliabilty test were known that 18 question has state as valid and reliable to used as study instrument. This study has been done during October 2012 – January 2013 with a population were extraction patient of RSGMP UMY, sample were 100 respondents. Inclusion criteria of the study were patient that tread by young dentist of RSGMP UMY, age 16-40 years old, studied at least primary school, and patient who were cooperative as respondent of study.

Procedure of study were giving a questionnaire onto sample which has include as inclusion criteria. Data were tabulated and analyzed as statistic using SPSS for Windows 15.0. Result shown that patients were very satisfy with the quality of extraction service with a percentage of 79,35%. Dimension of quality services arranged from very satisfy were tangible, empathy, assurance, reliability, and responsiveness.

Key words : tooth extraction – quality services – level of satisfy