

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TAMBAL GIGI DI**  
**RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT - PENDIDIKAN (RSGM-P)**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

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



**Disusun Oleh :**  
**Handiyani Astari**  
**20070340003**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tambal Gigi di Rumah Sakit Gigi dan  
Mulut - Pendidikan (RSGM-P) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Yogyakarta**

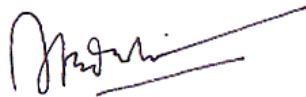
Disusun oleh :  
Nama : Handiyani Astari

No. Mahasiswa : 20070340003

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 11 april 2012

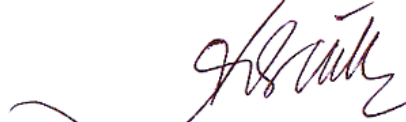
Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(drg. Ana Medawati, M.Kes)

Dosen Penguji



(drg. Atik Driana Rahmawati, MDS, Sp.KGA)

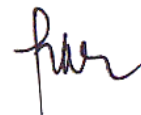
Mengetahui

Dekan FKIK UMY



(Dr. Ardi Pramono Sp.An, M.kes)

Kaprodi PSDG UMY



(drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros.)

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Handiyani Astari  
NIM : 20070340003  
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 apapun kepada perguruan manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dalam karya yang di terbitkan 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 menerima sanksi atas tersebut.

Yogyakarta, 26 Maret 2012

Yang membuat pernyataan

Handiyani Astari

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



### MOTTO



*Tidak ada kebaikan ibadah yang tidak ada ilmunya dan tidak ada kebaikan ilmu yang tidak difahami dan tidak ada kebaikan bacaan kalau tidak ada perhatian untuknya. (Sayidina Ali Karamallahu Wajhah)*



### PERSEMBAHAN

*Karya ini ananda persembahkan untuk Ibu dan Bapak,*



*....Kugoreskan luapan syukurku ya Allah.....  
atas keluarga terbaik yang telah kau anugerahkan kepadaku  
Bapak, Ibu, .... dan .....  
"Subhanallah" doa dan dukungan tak terhingga  
yang kalian berikan membuatku begitu kuat  
hingga Karya Tulis Ilmiah ini terselesaikan"*



*ari mawati,*



# **GAMBARAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TAMBAL GIGI DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT - PENDIDIKAN (RSGM-P) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Handiyani Astari<sup>1</sup>, Ana Medawati<sup>2</sup>**

1. Mahasiswa FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Departemen Biomedis KG Prodi Pendidikan Dokter Gigi FKIK UMY

## **ABSTRAK:**

Pengguna jasa sudah semestinya menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan UMY rerata pasien terbanyak adalah pasien yang melakukan tambal gigi. Penelitian bermaksud untuk meneliti persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan tambal gigi oleh mahasiswa profesi di RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi yang diambil seluruh pasien yang datang berobat ke RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang diberikan pelayanan tambal gigi oleh mahasiswa profesi. Sampel diambil dengan menggunakan cara *Puporsive Sampling* sebanyak 71 pasien. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berupa Dental Satisfaction Questionare (DSQ), dengan 4 dimensi yaitu: manajemen rasa sakit, kualitas, akses total dan perawatan lain yang diterima.

Persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan tambal gigi, dapat ditinjau dari 4 dimensi yaitu, pain manegement, quality, acces total, pertanyaan not on a subscale, adalah kepuasan pada kategori tinggi (puas). Gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM-P UMY berdasarkan dimensi rasa sakit sebesar 24, 18%, dimensi kualitas sebesar 25,92%, dimensi akses total sebesar 25,38%, dan berdasarkan perawatan lain sebesar 24,52%. Maka dapat diambil kesimpulan: secara keseluruhan pasien pasien merasa puas terhadap perawatan tembal gigi oleh mahasiswa profesi di RSGMP UMY.

Kata Kunci: RSGMP UMY, kepuasan tambal gigi, *Dental Statisfaction Quesitor* (DSQ).

**GAMBARAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TAMBAL GIGI  
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT – PENDIDIKAN  
(RSGM-P) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Handiyani Astari<sup>1</sup>, Ana Medawati<sup>2</sup>**

1. Mahasiswa FKIK Universitas Muhamdiyah Yogyakarta

2. Departemen Biomedis KG Prodi Pendidikan Dokter Gigi FKIK UMY

**ABSTRACT:**

Patients are supposed to demand quality services from the hospital. commonly, the most patients on Hospital Dental Education of UMY are patients who have patched the tooth. The study intends to examine the perception of patient satisfaction with the dental patch service by the dental profession students at Muhammadiyah University of Yogyakarta RSGM.

This type of research is descriptive research. Taken the entire population of patients who come for treatment to the University of Muhammadiyah Yogyakarta RSGMP as a dental patchwork services provided by student dental profession. Samples were taken by using Purposive Sampling method as many as 71 patients. The instrument used to measure patients's satisfaction is Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ), with four dimensions: pain management, quality, total access and other treatments received.

Perception of patient satisfaction to patch teeth services can be viewed from four dimensions, namely: pain management, quality, access total, and the question "not on a subscale" is the category of high satisfaction (satisfied). Rough result of patients' teeth patch service satisfaction perception of oral health services we get from RSGM-P of UMY based on the dimensions of pain are by 24.18%, the quality dimensions by 25.92%, the dimensions of access total by 25.38%, and other treatments based amounting to 24.52%. It can be concluded that: the patient's overall care of patients were satisfied with teeth patch treatments of student profession in RSGMP of UMY.

Kata Kunci: RSGMP UMY, kepuasan tambal gigi, Dental Satisfaction Quesitor (DSQ).

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan inayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Tambal Gigi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut-Pendidikan (RSGM-P) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sebagai insan yang memiliki banyak kelemahan dan kekurangan, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan KTI ini tidak lepas dari bantuan dan kerja sama berbagi pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.Ardi Parmono Sp.An., M.kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. drg Hastoro Pintadi Sp.Pros. selaku Ketua jurusan Program studi Pendidikan Dokter Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. Ana Medawati M.kes. Selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah membimbing dan membantu penulis, memberikan arahan, masukan serta motivasi sampai penelitian dan penulisan KTI ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Drg. Iwan Dewanto selaku Direktur RSGM-P UMY Yogyakarta.
5. Ayahanda tercinta Herman Tito dan Ibunda tercinta Susi Suprijanti. yang senantiasa memberikan doa dan dorongan semangat.

6. Mas Kendri Andrian Spd, Si. Novia Anandatama yang telah membantu hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Mas Badrul, Mas Hima, Mas Belly, Mas Ageng, Mba Ima, Mba Ina, Mba Jeni, Mas Rudi, Mas Kamal, Mba Dian, Mas Aryo, Mba Lista, Mas Rido, Mba Nica dan semua kakak tingkat KG 06.
8. Teman-teman sejawat KG 2007 memberi semangat untuk tetap berjuang.
9. Staf perpustakaan FKIK UMY yang telah membantu mencari referensi untuk kepentingan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini maupun yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk terus berjuang sampai kapanpun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena, itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan pahala atas segala amal dan budi baik yang telah dilakukan dari semua pihak yang telah membantu hingga selesainya Karya Tulis Ilmiah ini. Amin amin ya Robbal ‘alamin.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Persepsi .....	7
B. Kepuasan Pasien .....	8
C. Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien .....	10
D. DSQ .....	12
E. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	12
F. Gigi .....	14
G. Karies .....	15
H. Penambalan .....	16
I. Kerangka Konsep .....	26
J. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Populasi, Subyek dan Besar Subyek .....	27
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	28

D. Variabel dan Definisi Operasional .....	28
E. Instrumen Penelitian .....	29
F. Cara Kerja Penelitian .....	30
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	31
H. Analisis Data .....	32
I. Skema Jalannya Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi responden .....	34
Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ .....	36
Tabel 3. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Rasa Sakit .....	39
Tabel 4. Nilai Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas .....	40
Tabel 5. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses Total.....	41
Tabel 6. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perawatan Lain yang Diterima.....	41
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 8. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur Pasien .....	42
Tabel 9. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 10. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran .....	44
Tabel 11. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Pemeriksaan Gigi .....	45
Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Frekuensi Menyikat Gigi .....	45
Tabel 13. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Frekuensi Menyikat Gigi .....	46
Tabel 14. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Datang ke RSGM .....	47
Tabel 15. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Perawatan .....	48
Tabel 16. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak .....	49
Tabel 17. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Suku .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Gigi .....	15
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	26
Gambar 3. Alur Penelitian.....	33
Gambar 4. Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ .....	37
Gambar 5. Nilai Kepuasan responden Berdasarkan Tiap Pertanyaan .....	37