

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN GIGI
DAN KEPUASAN PASIEN YANG BERKUNJUNG DI KLINIK
PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH SRANDAKAN
DI ERA PANDEMI COVID-19**

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



Disusun oleh
DIKI KURNIAWAN
20190340014

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diki Kurniawan

NIM : 20190340014

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Kedokteran Gigi

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 tinggi mana pun. 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 di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 21 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Diki Kurniawan

MOTTO

"Janganlah kau lemah dan bersedih hati, sesungguhnya kau orang yang kuat jika orang yang beriman."

(Q.S. Al-Imran : 139)

"Barangsiapa menempuh jalan untuk menuntut ilmu niscaya Allah akan memudahkan baginya menuju surga."

(HR. Bukhori & Muslim)

"Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu."

(Ali bin Abi Thalib)

"Hargailah dirimu, hargailah prosesmu dan jangan berpikir kamu tak layak dan orang lain lebih baik dari mu."

(Diki K)

"Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain, setiap orang punya waktunya masing-masing, punya porsi nya masing-masing, dan yang penting jangan lupa bersyukur."

(Diki K)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alam, 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 Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Gambaran Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di Era Pandemi Covid-19".

Tujuan dari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapat motivasi, bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk 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 Karya Tulis Ilmiah.
2. drg. Edywn Saleh, Sp. BMM, MARS., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. drg. Dwi Aji Nugroho, MDSc., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. drg. Iwan Dewanto, MMR., PhD., selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan dorongan, bimbingan,

waktu, pengetahuan, saran, serta motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

5. drg. Alfini Octavia, Sp.KG dan drg. Arief Waskitho, Sp. Pros., Ph.D., selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh dosen Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen-dosen pakar yang telah banyak memberikan ilmu.
7. Dokter, Dokter Gigi, dan Perawat serta semua pihak di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama penelitian Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Keempat orang tua saya yang saya sayangi, Ayah Sarno dan Suryanto, dan Ibuk saya Tuminah dan Muryani, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan selama ini yang tak pernah berhenti dalam segala hal.
9. Kepada Kakak saya Ingga Meytasari, Apri Purwanto, Jefri Dwi Apriyanto, Evi Nofianti, dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.
10. Kelompok Karya Tulis Ilmiah saya yaitu Nadya, Galih, dan Tasya yang selalu memberi kerjasama dan bantuan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

11. Sahabat-sahabat penulis; Mella, Karisma, Manda, Fachry, Bella, Dyo, Miska, Ian, Vira, dan Nana yang telah memberikan dukungan, doa, bantuan, serta semangat kepada penulis.
12. Teman-teman KG UMY Angkatan 2019, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya selama kurang lebih 3,5 tahun di jenjang S1 ini.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis telah berusaha untuk menyelesaikan penulisan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun, penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu kedokteran gigi serta bagi seluruh pihak yang terkait.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Oktober 2022

Penulis



Diki Kurniawan

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Landasan Teori	28
C. Kerangka Konsep.....	29
D. Pertanyaan Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional Penelitian	35
F. Alat dan Bahan Penelitian	36
G. Cara Pengumpulan Data	46
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47

I. Analisis Data.....	51
J. Etika Penelitian	51
K. Alur Penelitian	53
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
B. Pembahasan	74
BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan	48
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Prosedur Pelayanan	49
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 4 Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 5 Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Menurut Usia	56
Tabel 4. 6 Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Menurut Pekerjaan	57
Tabel 4. 7 Dimensi Kehandalan (Reliability) Menurut Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 8 Dimensi Kehandalan (Reliability) Menurut Usia	58
Tabel 4. 9 Dimensi Kehandalan (Reliability) Menurut Pekerjaan	59
Tabel 4. 10 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Jenis Kelamin .	59
Tabel 4. 11 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Usia.....	60
Tabel 4. 12 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Pekerjaan	60
Tabel 4. 13 Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 14 Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Usia	61
Tabel 4. 15 Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Pekerjaan	62
Tabel 4. 16 Dimensi Empati atau perhatian (Emphaty) Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 17 Dimensi Empati atau perhatian (Emphaty) Menurut Usia.....	63
Tabel 4. 18 Dimensi Empati atau perhatian (Emphaty) Menurut Pekerjaan	64
Tabel 4. 19 Tahap Pendaftaran dan Ruang Tunggu Menurut Jenis Kelamin	65

Tabel 4. 20 Tahap Pendaftaran dan Ruang Tunggu Menurut Usia.....	65
Tabel 4. 21 Tahap Pendaftaran dan Ruang Tunggu Menurut Pekerjaan	66
Tabel 4. 22 Tahap Anamnesa dan Diagnosa Menurut Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 23 Tahap Anamnesa dan Diagnosa Menurut Usia.....	67
Tabel 4. 24 Tahapan Anamnesa dan Diagnosa Menurut Pekerjaan	67
Tabel 4. 25 Tahap Persiapan Menurut Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 26 Tahap Persiapan Menurut Usia	69
Tabel 4. 27 Tahapan Persiapan Menurut Pekerjaan.....	69
Tabel 4. 28 Tahap Perawatan Menurut Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 29 Tahap Perawatan Menurut Usia	70
Tabel 4. 30 Tahapan Perawatan Menurut Pekerjaan.....	71
Tabel 4. 31 Tahap Tindakan Menurut Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 32 Tahap Tindakan Menurut Usia	72
Tabel 4. 33 Tahapan Tindakan Menurut Pekerjaan	72
Tabel 4. 34 Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Pelayanan	73
Tabel 4. 35 Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Klinik	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	29
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	87
LAMPIRAN 2	88
LAMPIRAN 3	90
LAMPIRAN 4	91
LAMPIRAN 5	94
LAMPIRAN 6	97