

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI KLINIK PRATAMA FIRDAUS
YOGYAKARTA PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana
Kedokteran Gigi pada Program Studi Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

SANNIA SALSABILA

20190340062

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sannia Salsabila

NIM : 20190340062

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Kedokteran Gigi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun, sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan 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, 10 November 2022

Yang membuat pernyataan,



Sannia Salsabila

HALAMAN MOTTO

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian."

(QS. Al-Mujadilah: 11)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"ketika merasa lelah berjuang dan putus asa, ingatlah orang yang menyayangimu, berdoa dan berjuang untukmu."

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan bentuk dari usaha, ketekunan dan tanggung jawab penulis sebagai mahasiswa untuk dapat menyelesaikan studi S1, dengan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT sebagai bakti penulis kepada-Nya dalam menuntut ilmu dan berjuang dijalan-Nya.
2. Kedua orang tua terhebat. Terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa-doa yang senantiasa mereka panjatkan untuk penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, usia yang panjang, berkah, serta kebahagiaan dunia akhirat. Aamiin.
3. Kakak dan Adik terbaik yang selalu memberi motivasi, dukungan dan semangat selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
4. drg. Afina Hasnasari Heningtiyas, MPH selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan banyak ilmu dan menjadi teladan yang baik bagi penulis. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan dan ketulusan beliau.
5. Teman-teman seperjuangan dan sahabat PSKG Angkatan 2019 yang senantiasa memotivasi dan membantu penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Masa Pandemi COVID-19 di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta”. Karya Tulis Ilmiah ini berjalan lancar tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Orang tua tersayang, Evi Farahdiba dan Kandy Khalim yang selalu memberikan dukungan, motivasi, mendoakan, dan memenuhi semua kebutuhan penulis dalam semua hal. Terimakasih selalu ada dan berjuang sejauh ini untuk penulis.
3. drg. Edwyn Saleh, Sp. BMM, MARS., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. drg. Dwi Aji Nugraha, MDSc., selaku Kepala Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. drg. Afina Hasnasari Heningtyas, MPH., selaku dosen pembimbing penyusun Karya Tulis Ilmiah. Terimakasih banyak atas kesabarannya,

waktu, tenaga, saran, bimbingan dan ilmu yang diberikan dari awal proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah hingga selesai.

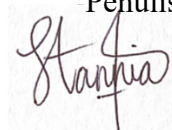
6. drg. Iwan Dewanto, MMR., PhD dan drg. Alfini Octavia, Sp.KGA., selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktunya dan memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Kakak dan adik, Faizah Nadhiva dan Mohammad Daffa Rizkiansyah yang selalu menyemangati, menghibur, dan mendukung penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Giras Budi Raharja, terimakasih telah menemani dan membantu ketika peneliti melakukan penelitian, memberikan dukungan, waktu, dan upaya untuk penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
9. Seluruh staf klinik dan drg. Tryarso Setyawan O, selaku staf klinik di Klinik Pratama Firdaus yang telah mengkoordinasikan dan membantu jalannya penelitian.
10. Sahabatku Nurul, Shafa, Talitha, Nadya, Dita, Indah, Alya, dan Ela yang sama sama berjuang. Terimakasih untuk saling mendukung dan menguatkan selama perkuliahan hingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
11. Kakak-kakak ku, Nadifa Salsabila dan Salwa Salsabila yang telah mendukung dan membantu penulis untuk segera menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

12. Teman seperjuangan bimbingan KTI, Emil Putri Mirliannisa Fuad yang telah berjuang bersama dan saling membantu dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
13. Teman-teman Kedokteran Gigi UMY angkatan 2019.
14. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan material maupun moral yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 10 November 2022

Penulis



Sannia Salsabila

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori	22
C. Kerangka Konsep	25
D. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Desain penelitian	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian	27
C. Kriteria Inklusi dan Ekslusi.....	28
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
E. Variabel Penelitian	29
F. Definisi Operasional Variabel.....	30
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Alur Penelitian.....	34

I. Analisis Data	35
J. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
K. Hambatan Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil penelitian.....	37
B. Pembahasan.....	47
BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. APD level 3 menurut panduan new normal PB PDGI.....	21
Gambar 2. Kerangka konsep	25
Gambar 3. Alur Penelitian.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skor Penilaian	30
Tabel 2. Kategori Kepuasan	31
Tabel 3. Distribusi Data Demografi Pasien.....	38
Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat kepuasan dan jenis kelamin Pasien	40
Tabel 5. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur Pasien.....	40
Tabel 6. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Pendidikan Pasien	41
Tabel 7. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Pekerjaan pasien	42
Tabel 8. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Keikutsertaan Peserta JKN pada Klinik Pratama Firdaus (KPF).....	42
Tabel 9. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jumlah Kunjungan	43
Tabel 10. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Waktu Tunggu	44
Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Pada Setiap Item Pertanyaan.....	45
Tabel 12. Nilai Kepuasan Pasien Total	46