

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN POLI GIGI
PUSKESMAS JELAKOMBO**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**



DISUSUN OLEH:

Sephia Assyfana Riyadi

20200340116

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sephia Assyfana Riyadi

NIM : 20200340116

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 di ajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang melibatkan 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 adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 13 Desember 2022



Sephia Assyfana Riyadi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

ALLAH SWT

Atas segala rahmat dan hidayah-Nya

Keluarga yang selalu memberi dukungan, motivasi dan doa, terutama kedua orang
tua penulis papa dan mama

Dosen Pembimbing KTI saya drg. M. Bakhrul Lutfianto, Sp.BMM (K)

Atas bimbingan dan motivasi yang diberikan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi abarokatuh

Alhamdulillahirobbilalamin, Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul "Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poli Gigi Puskesmas Jelakombo" untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh derajat sarjana Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini bisa dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

1. drg. Edwyn Saleh, Sp.BMM, MARS selaku dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. drg. Dwi Aji Nugroho, MDSc selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. drg. M. Bakhrul Lutfianto, Sp.BMM(K) selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pengetahuan, bantuan, pemikiran, untuk membimbing dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. drg. Regia Aristiyanto, MMR, Sp.KG dan drg. Dyah Triswari, M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. drg. Likky Tiara Alphianti, MDSc., Sp.KGA selaku dosen penanggung jawab Blok Metodologi Penelitian dan Biostatistika, yang telah banyak

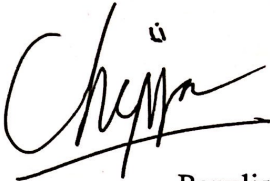
memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan moral selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta staf yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
7. Kedua orang tua, Ayahanda tersayang Slamet Riyadi dan Ibunda tercinta Etik Puji Astuti yang selalu mendoakan, menyemangati, menasehati, memotivasi, menginspirasi, memberi dukungan dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
8. Adik tercinta Rayhan Fahim Riyadi yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis.
9. Pasangan tercinta Achmad Ario Miftaql Rochman yang selalu menghibur, memberi dukungan, dan sabar mendengarkan keluh kesah dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
10. Teman-teman satu dosen pembimbing KTI, Rahmasari dan Zahra yang telah berjuang bekerja sama dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
11. Sahabatku tercinta Zaza, Rani, Annisa, dan Erska yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada penulis.
12. Seluruh pihak yang telah membantu selama penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga ALLAH SWT membalas semua bantuan yang sudah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Akhir kata, mohon maaf apabila masih banyak kekurangan yang penulis lakukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Karna sesungguhnya kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Terima kasih atas perhatiannya. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 23 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chyira', with a horizontal line underneath it.

Penulis,

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Konsep.....	14
D. Pertanyaan Penelitian	15
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel Penelitian	16
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	17
E. Instrumen Penelitian.....	18
F. Jalannya Penelitian.....	19
H. Analisis Data	20
I. Etika Penelitian	21

J. Alur Penelitian	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil	22
B. Pembahasan.....	26
BAB V.....	32
KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kepuasan pasien secara keseluruhan.....	21
Gambar 4.2 Kualitas pelayanan dimensi <i>tangibles</i>	22
Gambar 4.3 Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i>	23
Gambar 4.4 Kualitas pelayanan dimensi <i>responsiveness</i>	23
Gambar 4.5 Kualitas pelayanan dimensi <i>assurance</i>	24
Gambar 4.6 Kualitas pelayanan dimensi <i>empathy</i>	25