

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
YANG MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI
DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh
Muhammad Arfah Akbar
181111210012



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juli, 2023

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
YANG MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI
DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh
Muhammad Arfah Akbar
181111210012



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juli, 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber yang dikutip atau dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan didalam daftar pustaka.

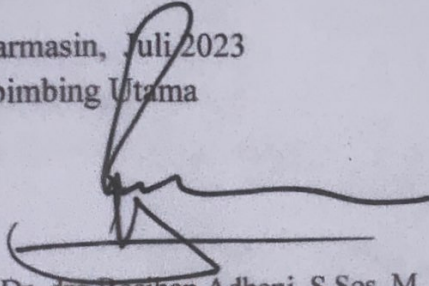
Banjarmasin, 24 Juli 2023

Muhammad Arfah Akbar

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

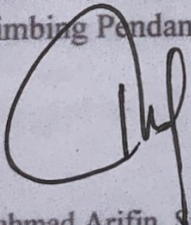
Skripsi oleh Muhammad Arfah Akbar ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Banjarmasin, Juli 2023
Pembimbing Utama



Prof. Dr. drg Rosihan Adhani, S.Sos. M. S.
NIP. 19570708198203 1 014

Banjarmasin, Juli 2023
Pembimbing Pendamping



drg. Rahmad Arifin, Sp.Prof
NIP. 19881028201903 1 011

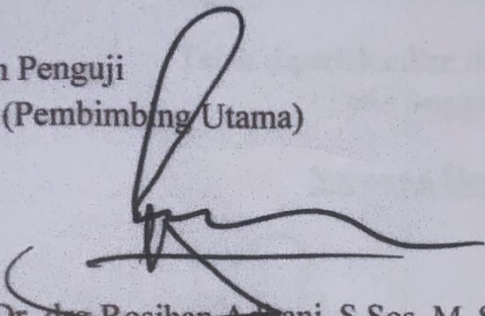
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Muhammad Arfah Akbar

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

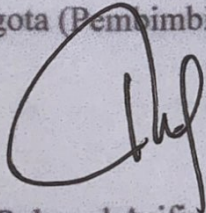
Pada tanggal Juli 2023

Dewan Penguji
Ketua (Pembimbing Utama)



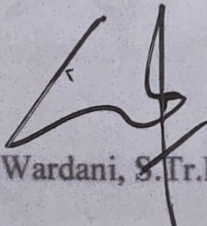
Prof. Dr. drg. Rosihan Adhiani, S.Sos, M. S.

Anggota (Pembimbing Pendamping)



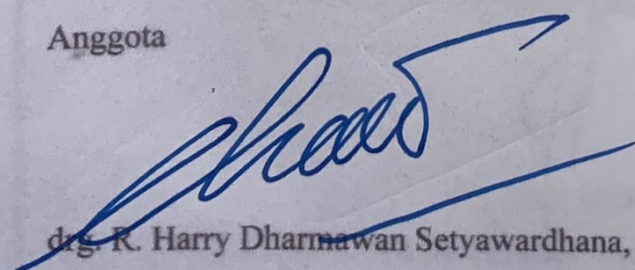
drg. Rahmad Arifin, Sp.Prof

Anggota



Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., MMRS

Anggota



drg. R. Harry Dharmawan Setyawardhana, M.Kes

Skripsi
PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG
MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI DAN TUKANG
GIGI DI BANJARMASIN

dipersiapkan dan disusun oleh
Muhammad Arfah Akbar

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal **Juli 2023**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Prof. Dr. drg. Rosihan Adhiani, S.Sos., M.S

Pembimbing Pendamping

drg. Rahmad Arifin, Sp.Pro

Penguji

Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., M.P.R.

Penguji

Harry Dharmawan Setyawardhana, M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar **Sarjana Kedokteran Gigi**

drg Isnur Hatta, MAP

Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Lambung Mangkurat, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arfah Akbar

NIM : 1811111210012

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Kedokteran Gigi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Lambung Mangkurat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN”

Beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Lambung Mangkurat berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 25 Juli 2023
Yang menyatakan

Muhammad Arfah Akbar

RINGKASAN

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN

Gigi tiruan adalah suatu alat tiruan yang digunakan untuk menggantikan sebagian atau seluruh gigi asli yang sudah hilang serta mengembalikan perubahan-perubahan struktur jaringan yang terjadi akibat hilangnya gigi asli. Tujuan pembuatan gigi tiruan pada hakikatnya adalah untuk memperbaiki fungsi pengunyahan, pengecapan, estetik, menjaga kesehatan jaringan serta mencegah kerusakan lebih lanjut. Berdasarkan data dari RISKESDAS 2018, prevalensi kehilangan gigi di Kalimantan Selatan pada kelompok usia 3-4 tahun sebesar 8% 5-9 tahun sebesar 33,2%, dan >65 tahun sebesar 30,6%. Data RISKESDAS Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2018 menyatakan, penduduk yang menerima perawatan pemasangan gigi tiruan lepasan atau tiruan sebagian, gigi tiruan lepasan atau tiruan full denture, dan gigi tiruan cekat dalam 12 bulan terakhir di Banjarmasin sebesar 3,3%, sebanyak 22,9% penduduk di Kota Banjarmasin melakukan perawatan kepada dokter gigi dan sebanyak 0,79 % melakukan perawatan di tukang gigi. Pembuatan gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi pastinya terdapat perbedaan, baik itu dari hasil kualitas, indikasi, kontra indikasi, dan biaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat yang memakai gigi tiruan buatan tukang gigi dan dokter gigi di Banjarmasin. Jenis penelitian ini menggunakan analitik komparatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah *sampling kuota*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien dokter gigi dan tukang gigi di Kota Banjarmasin. Besar sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan didapatkan hasil sebanyak 100 sampel. Hasil analisis statistik deksriptif menunjukkan responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dan kelompok usia 36-45 tahun. Tingkat kepuasan pasien dokter gigi menunjukkan sebanyak 20 orang (40%) merasa puas dan 30 orang (60%) merasa sangat puas. Tingkat kepuasan pasien tukang gigi menunjukkan sebanyak 14 orang (28%) merasa tidak puas, 18 orang (36%) merasa puas dan 18 orang (36%) merasa sangat puas. Analisis data uji *Mann Whitney* diperoleh hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan keputusan H_0 ditolak atau berarti terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi. Kesimpulan penelitian adalah terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi dimana tingkat kepuasan pengguna gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan gigi tiruan buatan tukang gigi di Kota Banjarmasin.

SUMMARY

COMPARISON OF SATISFACTION LEVELS OF PUBLIC USING DENTURE WHO MADE BOTH DENTIST AND ARTISAN DENTAL IN BANJARMASIN

A denture is an artificial appliance that is used to replace part or all of lost natural teeth and restore changes in tissue structure that occur due to loss of natural teeth. The purpose of making dentures is essentially to improve the functions of mastication, taste, aesthetics, maintain tissue health and prevent further damage. Based on data from RISKESDAS 2018, the prevalence of tooth loss in South Kalimantan in the age group 3-4 years is 8%, 5-9 years is 33.2%, and >65 years is 30.6%. RISKESDAS data for South Kalimantan Province in 2018 stated that the population receiving treatment for installing removable dentures or partial dentures, removable dentures or full dentures, and fixed dentures in the last 12 months in Banjarmasin was 3.3%, 22.9% residents in Banjarmasin City take care of dentists and as much as 0.79% take care of dental artisans. There are differences in the manufacture of dentures made by dentists and dental artisans, both in terms of quality, indications, contraindications, and costs.

This study aims to analyze the comparison of the level of satisfaction of people who use dentures made by dental artisans and dentists in Banjarmasin. This type of research uses comparative analysis with a cross-sectional approach. The selected sampling technique is quota sampling. The population in this study were patients of dentists and dental artisans in the city of Banjarmasin. The minimum sample size is calculated using the Lemeshow formula and the results are 100 samples. The results of the descriptive statistical analysis showed that respondents were dominated by male sex and the age group of 36-45 years. The satisfaction level of dentist patients showed that 20 people (40%) were satisfied and 30 people (60%) felt very satisfied. The satisfaction level of dental artisan patients showed that 14 people (28%) felt dissatisfied, 18 people (36%) felt satisfied and 18 people (36%) felt very satisfied. Analysis of the Mann Whitney test data yielded a significant value of $0.000 < 0.05$ which indicated that the H_0 decision was rejected or meant that there was a difference in satisfaction with dentures made by dentists and dental artisans. The conclusion of the study is that there are differences in satisfaction with dentures made by dentists and dental artisans where the satisfaction level of users of dentures made by dentists is higher than that of dentures made by dentists in Banjarmasin City.

ABSTRAK

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG MEMAKAI GIGI TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN

Muhammad Arfah Akbar, Rosihan Adhani, Rahmad Arifin

Latar Belakang: Data RISKESDAS Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2018 menyatakan, penduduk yang menerima perawatan pemasangan gigi tiruan dalam 12 bulan terakhir di Banjarmasin sebesar 3,3%, sebanyak 22,9% penduduk di Kota Banjarmasin melakukan perawatan kepada dokter gigi dan sebanyak 0,79 % melakukan perawatan di tukang gigi. Pembuatan gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi terdapat perbedaan, baik itu dari hasil kualitas, indikasi, kontra indikasi, dan biaya. **Tujuan:** Menganalisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat yang memakai gigi tiruan buatan tukang gigi dan dokter gigi di Banjarmasin. **Metode:** Menggunakan metode analitik komparatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling kuota*. Populasi adalah pasien Dokter Gigi dan Tukang Gigi di Kota Banjarmasin. Besar sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan didapatkan hasil sebanyak 100 sampel. **Hasil:** Analisis statistik deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan pasien dokter gigi menunjukkan sebanyak 20 orang (40%) merasa puas dan 30 orang (60%) merasa sangat puas. Tingkat kepuasan pasien tukang gigi menunjukkan sebanyak 14 orang (28%) merasa tidak puas, 18 orang (36%) merasa puas dan 18 orang (36%) merasa sangat puas. Analisis data uji *Mann Whitney* diperoleh hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan keputusan H_0 ditolak atau berarti terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi. **Kesimpulan:** Terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan buatan dokter gigi dan tukang gigi, dimana tingkat kepuasan pengguna gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan gigi tiruan buatan tukang gigi di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Gigi tiruan, dokter gigi, tukang gigi, kepuasan.

ABSTRACT

COMPARISON OF SATISFACTION LEVELS OF PUBLIC USING DENTURE WHO MADE BOTH DENTIST AND ARTISAN DENTAL IN BANJARMASIN

Muhammad Arfah Akbar, Rosihan Adhani, Rahmad Arifin

Background: RISKESDAS data for South Kalimantan Province for 2018 stated that 3.3% of the population who received denture installation treatment in the last 12 months in Banjarmasin, 22.9% of the population in Banjarmasin received treatment at dentists and 0.79% received treatment at dental artisans. There are differences in the manufacture of dentures made by dentists and dental artisans, both in terms of quality, indications, contraindications, and cost. **Purpose:** To analyze the comparison of the level of satisfaction of people who use dentures made by dentists and dentists in Banjarmasin. **Method:** Using a comparative analytical method with a cross-sectional approach. The sampling technique uses quota sampling. The population is Dentist and Dentist patients in Banjarmasin City. The minimum sample size is calculated using the Lemeshow formula and the results are 100 samples. **Results:** Descriptive statistical analysis showed that 20 people (40%) were satisfied and 30 people (60%) were very satisfied. The satisfaction level of dental artisan patients showed that 14 people (28%) felt dissatisfied, 18 people (36%) felt satisfied and 18 people (36%) felt very satisfied. Analysis of the Mann Whitney test data yielded a significant value of $0.000 < 0.05$ which indicated that the H_0 decision was rejected or meant that there was a difference in satisfaction with dentures made by dentists and dental artisans. **Conclusion:** There is a difference in satisfaction with dentures made by dentists and dentists, where the satisfaction level of users of dentures made by dentists is higher than the level of satisfaction made by dentures made by dentists in Banjarmasin City.

Keywords: denture, dentist, artisan dental, satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN ORIGINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Gigi Tiruan	5
2.2.1 Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi	6
2.2.2 Gigi Tiruan Buatan Tukang Gigi	7
2.2 Tingkat Kepuasan	8
2.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dokter Gigi	10
2.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Tukang Gigi	10
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.4 Kerangka Teori	14
BAB 3 KERANGKA KONSEP	18
3.1 Kerangka Konsep	18
BAB 4 METODE PENELITIAN	19
4.1 Rancangan Penelitian	19

4.2	Populasi dan Sampel.....	19
4.2.1	Populasi	19
4.2.2.1	Kriteria Inklusi	19
4.2.2.2	Kriteria Eksklusi	19
4.2.2	Teknik Pengambilan Sampel	20
4.2.3	Besar Sampel	20
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
4.3.1	Variabel Penelitian	21
4.3.2	Definisi Operasional	21
4.4	Alat dan Bahan Penelitian	22
4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	22
4.4.1	Tempat Penelitian.....	22
4.4.2	Waktu Penelitian	22
4.4	Prosedur Penelitian	22
4.5	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	24
4.6	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	24
4.7.1	Pengolahan Data.....	24
4.7.2	Analisis Data.....	25
BAB 5	HASIL PENELITIAN.....	26
5.1	Gambaran Responden Penelitian.....	26
5.2	Data Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi	27
5.3	Data Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Tukang Gigi ...	28
5.4	Hasil Analisis Perbandingan Kepuasan Gigi Tiruan Dokter Gigi dan Tukang Gigi.....	28
BAB 6	PEMBAHASAN	29
6.1	Gambaran Responden Penelitian.....	29
6.2	Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi	32
6.3	Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Tukang Gigi	35
6.4	Hasil Analisis Perbandingan Kepuasan Gigi Tiruan Dokter Gigi dan Tukang Gigi.....	37
BAB 7	PENUTUP	41
7.1	Kesimpulan	41
7.2	Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN