

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI
MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN
SEBAGIAN LEPASAN AKRILIK
(Tinjauan Pada Pasien di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin)**

Skripsi

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

Diajukan oleh
Antung Lutfiliawan
1911111310037



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

Juni, 2023

Skripsi

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN SEBAGIAN LEPASAN
(TINJAUAN PADA PASIEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN
BANJARMASIN)**

dipersiapkan dan disusun oleh

Antung Lutfiliawan

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 13 Juni 2023

Susunan dewan penguji

Pembimbing Utama



Dr. drg. Debby Saputera, Sp. Pros

Pembimbing Pendamping




Aulia Azizah, S.K.M., M.P.H.

Penguji



drg. Rahmad Arifin, Sp. Pros

Penguji



Riky Hamdani, S.K.M., M. Epid

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



drg. Isnur Hatta, M. AP

Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi

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 negeri. Semua sumber yang diikuti atau dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan di dalam daftar Pustaka.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Antung Lutfiliawan

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN SEBAGIAN LEPASAN (TINJAUAN PADA PASIEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN BANJARMASIN)

Antung Lutfiliawan, Debby Saputera, Aulia Azizah

Latar Belakang: Keberhasilan pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya harapan pasien akan mutu kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan baik atau buruknya pelayanan yang diterima pasien. Indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan dalam teori Parasuraman et.al (1998) yang dibagi menjadi lima dimensi, dimensi tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien gigi tiruan sebagian lepasan dokter gigi muda sebanyak 38 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariante menggunakan aplikasi SPSS dengan metode *somers'D* **Hasil:** Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan dokter gigi muda termasuk dalam kategori baik (81,6%), kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan termasuk dalam kategori puas (71,1%) dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin ($p = 0,000$). **Kesimpulan:** Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Kata kunci: Gigi Tiruan Sebagian Lepas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien,

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY OF YOUNG DENTAL DOCTORS AND THE SATISFACTION OF REMOVABLE PARTIAL DENTURE PATIENTS (OVERVIEW OF PATIENTS AT RSGM GUSTI HASAN AMAN BANJARMASIN)

Antung Lutfiliawan, Debby Saputera, Aulia Azizah

Background: The success of health services is the fulfillment of patient expectations for the quality of service. One of the indicators used to evaluate service quality is to measure patients' satisfaction. Patient satisfaction is good or bad service received by patients. Indicators of patient satisfaction can be seen from the quality of service in the theory of Parasuraman et al. (1998) which is divided into five dimensions, dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Objective:** This study aimed to analyze the relationship between the service quality of young dentists and the satisfaction of removable partial denture patients. **Method:** This study was an analytic observational study with a cross sectional approach. The subjects of this study were 38 removable partial denture patients from young dentists. The sampling technique used was simple random sampling. Data analysis used was univariate and bivariate analysis using the SPSS application with the somers'D method. **Result:** The results showed that the service quality of young dentists was included in the good category (81.6%), satisfaction of removable partial denture patients was included in the satisfied category (71.1%), and there was a significant relationship between service quality and the satisfaction of removable partial denture patients at RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin ($p = 0.000$). **Conclusion:** Improving the quality of health services provided resulted in a higher level of patients' satisfaction.

Keywords: Removable Partial Denture Patients, Service Quality, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**(HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN SEBAGIAN LEPASAN AKRILIK (Tinjauan Pada Pasien di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin))**”, tepat pada waktunya.

Skripsi dengan judul tersebut dipilih sebagai implementasi visi misi Universitas dan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat, yaitu menjadikan program studi Kedokteran Gigi yang unggul dalam menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis permasalahan kesehatan gigi berwawasan penyakit pada lahan basah.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana kedokteran gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi, Dr. drg. Maharani Laillyza Apriasari, Sp. PM yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam melaksanakan penelitian.

Ketua Program Studi Kedokteran Gigi, drg. Isnur Hatta, MAP yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam melakukan penelitian.

Kedua dosen pembimbing yaitu Dr. drg. Debby Saputera, Sp. Pros dan Ibu Aulia Azizah S.K.M., M.P.H., yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Kedua dosen penguji yaitu drg. Rahmad Arifin, Sp. Pros., dan Riky Hamdani, S.K.M., M.Epid., yang telah memberikan kritik dan saran guna melengkapi skripsi inidan menjadikannya semakin baik.

Kedua orangtua Bapak Maskoni (alm) dan ibu Siti Mutmainah (alm), kakak Antung Rahmaniwati, Antung Kurniawan dan Antung Ronianto yang selalu memberikan perhatian dan dukungan penuh baik moril, materil, motivasi harapan, dandoa sampai terselesaikannya skripsi ini.

Semua dosen dan staf tata usaha Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membantu dan memberikan masukan kepada penulis selama menjalani masa pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.

Rekan penelitian dan sahabat penulis, serta semua pihak atas sumbangan pikiran, ide, dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia dan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1 Kehilangan Gigi	7
2.1.1 Klasifikasi Kehilangan Gigi.....	7
2.1.2 Dampak Kehilangan Gigi.....	8
2.1.3 Perawatan Kehilangan Gigi.....	9
2.2 Gigi Tiruan	9
2.2.1 Gigi Tiruan Cekat (GTC)	9
2.2.2 Gigi Tiruan Lengkap (GTL).....	10
2.2.3 Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL)	10
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pelayanan Kesehatan.....	15
2.3.2 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan	16
2.3.3 Macam – Macam Pelayanan Kesehatan.....	17
2.3.4 Syarat – Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	18
2.3.5 Fungsi Kualitas Pelayanan	19
2.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.3.7 Dampak Kualitas Pelayanan Gagal	24
2.3.8 Kepuasan Pasien	24
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	25
2.5 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	27
2.5.1 Fungsi RSGM	27
2.5.2 Pelayanan RSGM.....	28
2.6 Kerangka Teori	30
BAB III KERANGKA KONSEP.....	33
3.1 Kerangka Konsep.....	33
3.2 Hipotesis.....	33
BAB IV METODE PENELITIAN	34
4.1 Rancangan Penelitian	34
4.2 Populasi dan Sampel	34
4.2.1 Populasi.....	34
4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
4.3 Variabel Penelitian	37

4.3.1 Variabel Bebas	37
4.3.2 Variabel Terikat	37
4.3.3 Variabel Terkendali.....	37
4.3.4 Definisi Operasional	38
4.4 Bahan Penelitian	40
4.6 Tempat dan Waktu Penelitian	41
4.7 Prosedur Penelitian	41
4.8 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data	44
4.9 Cara Pengolahan dan Analisis Data	45
BAB V HASIL PENELITIAN	46
5.1 Karakteristik Responden	46
5.2 Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda	47
5.3 Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas.....	48
5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas Akrilik	49
BAB VI PEMBAHASAN.....	51
BAB 7 PENUTUP.....	61
7.1 Kesimpulan	61
7.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR SINGKATAN

RISKESDAS	: Riset Kesehatan Dasar
GTSL	: Gigi Tiruan Sebagian Lepas
GTC	: Gigi Tiruan Cekat
GTL	: Gigi Tiruan Lengkap
SPSS	: <i>Statistical Packagge for the Social Science</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin.	38
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	46
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy	47
Tabel 5.3 Kategori Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas	48
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas	48
Tabel 5.5 Kategori Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas.....	49
Tabel 5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas Di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 GTSL Akrilik	10
Gambar 2.2 Kerangka Teori Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas Akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin yang berdasarkan (Teori H.L Bloom.,1995; Teori Parasuraman dkk.,1988; Teori Kotler dan Keller., 2012)	30
Gambar 3.1 Skema Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas Akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin	33
Gambar 4.1 Skema Alur Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas Akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin.	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Keterangan laik Etik Penelitian
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Surat Balasan Izin Penelitian Dari RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin
5. Jadwal Kegiatan
6. Rincian Biaya
7. Surat Pernyataan Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
8. Penjelasan dan Informasi / *informed consent*
9. Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien
10. Dokumentasi Kegiatan
11. Kisi-Kisi Kuesioner
12. Hasil Uji Statistik Data Penelitian