

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI SWASTA**



ANGELI GRISELLA
P07125218018

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI SWASTA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Terapi Gigi



ANGELI GRISELLA
P07125218018

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI”

Disusun oleh :
ANGELI GRISELLA
P07125218018

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dwi Suyatmi, S.SiT., M.DSc
NIP. 196910071995032004

Pembimbing Pendamping,




Sutrisno, S.SiT., M.Kes
NIP. 196508131989021001

Yogyakarta, 07 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi




Suharyono, S.Pd., S.SiT., M.Kes
NIP. 196012121981031006

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENCABUTAN GIGI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI SWASTA"**

Disusun oleh :

ANGELI GRISELLA

P07125218018

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
pada tanggal :

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Ta'adi, S.Pd., S.SiT., M.Kes
NIP. 196602031986031003

(.....)

Anggota,
Dwi Suyatmi, S.SiT., M.DSc
NIP. 196910071995032004

(.....)

Anggota,
Sutrisno, S.SiT., M.Kes
NIP. 196508131989021001

(.....)

Yogyakarta, 07 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi
Suharyono, S.Pd., S.SiT., M.Kes
NIP. 196012121981031006




HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Angeli Grisella

NIM : P07125218018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 07 Juli 2022

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angeli Grisella
NIM : P07125218018
Program Studi : Sarjana Terapan Terapi Gigi
Jurusan : Kesehatan Gigi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas Skripsi saya yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Swasta.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : Yogyakarta
Pada tanggal : 07 Juli 2022

Yang Menyatakan



Angeli Grisella

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Terapi Gigi Program Studi Sarjana Terapan Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Joko Susilo SKM., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi.
2. Bapak Suharyono, S.Pd., S.SiT., M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi.
3. Bapak Ta'adi, SPd., S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, yang telah memberikan dukungan dan selaku Dewan Penguji yang telah memberikan masukan.
4. Ibu Dwi Suyatmi, S.SiT., M.DSc selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Sutrisno, S.SiT., M.Kes selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Drg. Agusdianto selaku pimpinan Klinik Gigi Fraya Dental Center Pangkalpinang yang telah memberi izin untuk penyusunan skripsi.

7. Pasien - pasien pencabutan gigi Klinik Fraya Dental Center yang telah bersedia menjadi responden.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan materiil dan moral.
9. Sahabat yang telah banyak memberikan motivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Yogyakarta, 07 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	25

G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian.....	26
H. Uji Validitas dan Rehabilitas.....	28
I. Prosedur Penelitian.....	29
J. Manajemen Data.....	30
K. Etika Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	18
Gambar 2. Desain Penelitian.....	20

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi.....	27
Tabel 2. Faktor Tingkat Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 3. <i>Reliabilitas</i> Variabel Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi dan Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Menurut Usia.....	34
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Menurut Pendidikan.....	34
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi.....	34
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	35
Tabel 9. Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Kepuasan Pasien.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Form Identitas Responden dan Kuisisioner.....	46
Lampiran 2. Surat Keterangan Layak Etik.....	54
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	56
Lampiran 4. Dokumentasi	57
Lampiran 5. Hasil Uji Analisis.....	60