

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN IMPAKSI GIGI MOLAR 3
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN POST
ODONTEKTOMI DI KLINIK GIGI**



YENI SARASWATI
P07125319021

**PRODI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN IMPAKSI GIGI MOLAR 3
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN POST
ODONTEKTOMI DI KLINIK GIGI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Kesehatan



YENI SARASWATI
P07125319021

**PRODI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

“Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi ”

Disusun oleh :

YENI SARASWATI
P07125319021

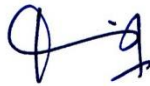
Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

7 Januari 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



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



Etty Yuniarly, SST., MPH
NIP. 197106211991022001

Yogyakarta,.....



Ketua Jurusan Keperawatan Gigi

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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

“Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi”

Disusun Oleh :

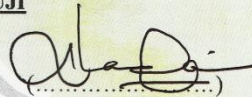
YENI SARASWATI
P07125319021

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada tanggal : 7 Januari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,

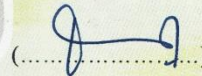
Dr. drg. Wiworo Haryani, M.Kes
NIP. 196707191993032002



(.....)

Anggota,

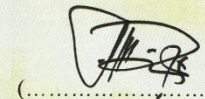
Dwi Suyatmi, S.SiT., M.DSc
NIP. 196910071995032004



(.....)

Anggota,

Etty Yuniarly, SST., MPH
NIP. 197106211991022001



(.....)

Yogyakarta,

Ketua Jurusan Keperawatan Gigi
Politeknik Kesehatan Yogyakarta



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Yeni Saraswati

NIM : P07125319021

Tanda tangan :.....

Tanggal :

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

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeni Saraswati
NIM : P07125319021
Program Studi : Sarjana Terapan Terapi Gigi
Jurusan : Keperawatan Gigi

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

Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 :

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Yeni Saraswati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Kesehatan pada Program Studi Sarjanan Terapan Terapi Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Joko Susilo, SKM, M.Kes sebagai Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
2. Suharyono, S.Pd., S.SiT.,M.Kes sebagai Ketua Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
3. Ta'adi, S.Pd.,S.SiT.,M.Kes sebagai Ketua Prodi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
4. Dwi Suyatmi, S.SiT.,M.DSc sebagai Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi pengarahan.
5. Etty Yuniarly,SST.,MPH sebagai Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi pengarahan.
6. Dr. drg. Wiworo Haryani, M.Kes sebagai penguji yang telah mengarahkan, memberi masukan dan saran.
7. Dosen dan karyawan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
8. drg. Leony Agustina sebagai Pimpinan Klinik yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan do'a serta dorongan moril maupun materi, motivasi serta do'a yang tidak pernah putus kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Keperawatan Gigi.

10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang sudah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Skripsi ini.

Yogyakarta, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTARCT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Uraian Teori	7
1. Pengetahuan	7
2. Impaksi Gigi	9
3. Odontektomi	11
4. Kepuasan Pelanggan	12
B. Landasan Teori	16
C. Kerangka Konsep	17
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional Variabel	20
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. Instrumen dan Bahan Penelitian	22
H. Prosedur Penelitian	22
I. Manajemen Data.....	23
J. Etika Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian.....	25
B. Pembahasan	29

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Klasifikasi gigi impaksi molar 3.....	10
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	17
Gambar 3. Desain Penelitian	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	25
Tabel 2.	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	25
Tabel 3.	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3.....	26
Tabel 4.	Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan.....	26
Tabel 5.	Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3.....	26
Tabel 6.	Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan....	27
Tabel 7.	Tabulasi silang antara usia dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3.....	27
Tabel 8.	Tabulasi silang antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan.....	27
Tabel 9.	Tabulasi silang antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan.....	28
Tabel 10.	Hasil uji Kendall's Tau hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2. Naskah PSP

Lampiran 3. *Informed Consent*

Lampiran 4. Kuesioner Tentang Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3

Lampiran 5. Kuesioner Tentang Kepuasan Pelanggan

Lampiran 6. *Ethical Clearance*

Lampiran 8. Dokumentasi

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN IMPAKSI GIGI MOLAR 3 DENGNG KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN POST ODONTEKTOMI DI KLINIK GIGI

Yeni Saraswati *, Dwi Suyatmi, Etty Yuniarly

Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Kyai Mojo no. 56 Pingit, Yogyakarta 555243

*Email : yenisaraswati04@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Penyakit gigi dan mulut merupakan salah satu penyakit yang banyak dialami masyarakat Indonesia, masalah kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia adalah 57,6%. Berdasarkan studi pendahuluan 71,4% pasien belum mengetahui apa itu tindakan odontektomi dan pasien merasakan ketakutan pada saat akan dilakukan tindakan odontektomi. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut, ketika pasien merasakan puas maka pasien akan melaukan kunjungan kembali.

Tujuan Penelitian : Diketuinya hubungan tingkat pengetahuan imapksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi

Metode Penelitian : Penelitian ini adalah penelitian Analitik Observasional dengan rancangan studi potong lintang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Gigi pada bulan November – Desember 2020. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi. Data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan uji korelasi *Kendall's-Tau*.

Hasil Penelitian : Tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kriteria sedang 60%. Kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi dengan kriteria puas 68,6%. Pasien yang memiliki tingkat pengetahuan sedang dengan tingkat kepuasan puas 73,35%. Hasil uji korelasi *Kendall's-Tau*, diperoleh hasil uji (t) sebesar 0,509, (p) = 0,003 < 0,05

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di Klinik Gigi.

Kata Kunci: Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3, Odontektomi, Kepuasan Pelanggan.

RELATIONSHIP ON KNOWLEDGE LEVEL OF MOLAR 3 DENTAL IMPACTION WITH CUSTOMER SATISFACTION IN ODONTECTOMIC POST PATIENTS IN DENTAL CLINIC

Yeni Saraswati *, Dwi Suyatmi, ETTY Yuniarly

Department of Dental Nursing Poltekkes Ministry of Health Yogyakarta
Jl. Kyai Mojo no. 56 Pingit, Yogyakarta 555243
*Email : yenisaraswati04@gmail.com

Abstract

Background: Tooth and mouth disease is one of the diseases experienced by many Indonesians, the problem of dental and oral health among Indonesians is 57.6%. Based on a preliminary study, 71.4% of patients did not know what odontectomy was and patients felt fear when they were about to undergo an odontectomy. Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of service at the health service, when the patient feels satisfied, the patient will make a return visit.

Objective: To know the relationship between the level of knowledge of the third molars and customer satisfaction in post odontectomy patients.

Research Methods: This research is an analytical observational study with a cross-sectional study design. The sampling technique used was accidental sampling. This research was conducted at the Dental Clinic from November to December 2020. Data was collected using a questionnaire on the level of knowledge of impacted 3rd molars and customer satisfaction in post odontectomy patients. The data obtained were analyzed using Kendall's-Tau correlation test.

Results: The level of knowledge of impacted 3rd molars with moderate criteria was 60%. Customer satisfaction in post odontectomy patients with satisfied criteria was 68.6%. Patients who have a moderate level of knowledge with a satisfaction level of 73.35% satisfaction. The results of the Kendall's-Tau correlation test showed that the test results (t) were 0.509, (p) = 0.003 <0.05

Conclusion: There is a relationship between the knowledge level of impacted 3rd molar teeth with customer satisfaction in post odontectomy patients at the dental clinic.

Keywords: Knowledge of 3rd Molar Impaction, Odontectomy, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyakit gigi dan mulut merupakan salah satu penyakit yang banyak dialami masyarakat Indonesia. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menggambarkan masalah kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia adalah 57,6%. Gigi berlubang dan sakit masih menjadi masalah yang belum terselesaikan (Kemenkes, 2018). Faktor yang mempengaruhi masalah tersebut adalah tingkat pendidikan dan status ekonomi masyarakat yang berpengaruh pada pengetahuan, sikap dan perilaku pola hidup sehat masyarakat khususnya mengenai kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum sehingga perlu ditingkatkan supaya tercapai kesehatan pada umumnya (Notoatmodjo, 2010).

Pengetahuan sangat berhubungan dengan pendidikan, dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi akan semakin luas pengetahuannya. Pernyataan ini tidak selalu menjadi jaminan bahwa orang dengan lulusan perguruan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih baik dibanding yang bukan lulusan perguruan tinggi, salah satunya pengetahuan mengenai kesehatan gigi dan mulut. Seseorang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah. Peningkatan pengetahuan tidak hanya diperoleh lewat pendidikan formal, akan tetapi juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal. Kurangnya pendidikan tentang pentingnya kesehatan

mulut, merupakan hal yang penting bagi kesehatan mulut (Saragih&Hutauruk, 2019).

Penyakit gigi geligi meliputi gigi dan jaringan pendukungnya yang merupakan proses biologis yang fase awalnya tidak dapat ditentukan secara klinis. Salah satu contoh kelainan gigi geligi adalah gigi impaksi. Gigi impaksi merupakan gigi yang jalan erupsinya terhalang oleh gigi didekatnya atau jaringan patologis. Gigi geligi dalam rongga mulut akan mengalami erupsi menurut urutan waktu erupsi masing-masing jenis gigi, mulai dari fase gigi sulung sampai mengenai gigi permanen. Proses erupsi masing-masing gigi baik dalam fase gigi sulung maupun fase gigi permanen akan terjadi secara fisiologis dan jarang sekali mengalami gangguan. Gangguan erupsi dapat terjadi salah satunya pada masa pertumbuhan atau kemunculan gigi bungsu atau gigi geraham ketiga. Gigi bungsu yang tumbuh belakangan terkadang sudah tidak memiliki tempat yang cukup untuk keluar atau tumbuh dengan sempurna, hal ini terjadi karena lengkung rahang terlalu kecil (Ramadhan, 2010). Pengobatan untuk gigi impaksi adalah dengan tindakan odontektomi (Sahetapy, 2015).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiyansyah, 2011).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di klinik gigi pada tanggal 20 juli – 31 juli 2020 dengan cara melakukan wawancara dan pengamatan langsung terhadap pasien yang akan melakukan tindakan odontektomi yang berjumlah 7 orang didapatkan 5 pasien dengan prosentase 71,4% pasien belum mengetahui apa itu tindakan odontektomi dan pasien merasakan ketakutan pada saat akan dilakukan tindakan odontektomi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Apakah ada hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di klinik gigi ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di klinik gigi.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya tingkat pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3.
- b. Diketuainya kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah pelayanan asuhan keperawatan gigi yang meliputi promotif dan preventif kesehatan gigi dan mulut yaitu tingkat pengetahuan dan kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk klinik gigi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Sebagai materi untuk melakukan promosi kesehatan.
- c. Sebagai materi untuk intruksi perawatan di rumah paska odontektomi.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas wawasan dan menambah ilmu kesehatan gigi dan mulut, khususnya mengenai tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien odontektomi.

4. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pasien tentang pengetahuan impaksi gigi molar 3.

F. Keaslian Penelitian

Sejauh pengetahuan penulis, penelitian berjudul hubungan tingkat pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 dengan motivasi odontektomi di klinik gigi swasta Kota Yogyakarta” belum pernah dilakukan, namun penelitian terdahulu dapat menjadi referensi yaitu:

1. Afif (2017) dengan judul Hubungan Tingkat Kecemasan dengan Pencabutan Gigi Impaksi Molar Tiga pada Pasien Di RSGM UMY Yogyakarta. Persamaan penelitiannya adalah Tindakan Gigi Impaksi Molar Tiga. Perbedaannya adalah waktu, lokasi penelitian, dan jumlah responden. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan tingkat kecemasan dengan pencabutan gigi impaksi molar tiga.
2. Hayati (2017) dengan judul Tingkat Pengetahuan tentang Impaksi Molar 3 dengan Tingkat Kecemasan Pencabutan Gigi Impaksi di Klinik drg. Irwansyah Sp.BM. Persamaan penelitiannya adalah tentang impaksi gigi molar 3. Perbedaannya adalah waktu, tempat penelitian, dan jumlah responden. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara tingkat pengetahuan tentang impaksi molar 3 dengan tingkat kecemasan pada pencabutan molar 3.
3. Andriani (2017) dengan judul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukittinggi. Persamaan penelitian yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya adalah waktu, tempat penelitian, dan jumlah responden. Hasil penelitian menunjukkan

ada hubungan pemberian mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengetahuan

a. Tingkatan pengetahuan,

Menurut (Notoatmodjo, 2012), pengetahuan tercakup dalam enam tingkatan yaitu sebagai berikut: 1) Tahu (*Know*), Tahu adalah proses meningkatkan kembali (*recall*) akan suatu materi yang telah di pelajari; 2) Memahami (*comprehension*), memahami adalah suatu kemampuan untuk menjelaskan secara tepat dan benar tentang suatu objek yang telah di ketahui dan dapat menginterpretasikan materi; 3) Aplikasi (*Application*), Aplikasi adalah kemampuan untuk menggunakan materi yang telah di pelajari pada situasi atau suatu kondisi yang nyata; 4) Analisis (*analysis*), Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan suatu objek ke dalam komponen-komponen; 5) Sintesis (*syntesis*), Sintesis merupakan suatu kemampuan untuk menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan; 6) Evaluasi (*evaluation*), Evaluasi adalah suatu kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Menurut (Astutik, 2013), adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu: 1) Usia, usia

mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang; 2) Pendidikan, tingkat pendidikan dapat menentukan tingkat kemampuan seseorang; 3) Pengalaman, pengalaman adalah suatu proses dalam memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang telah di peroleh; 4) Informasi, seseorang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, namun mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain, maka hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan seseorang; 5) Sosial budaya dan ekonomi, tradisi atau kebiasaan yang sering dilakukan oleh masyarakat dapat meningkatkan pengetahuannya; 6) Lingkungan, lingkungan sangat berpengaruh dalam proses penyerapan pengetahuan yang berada dalam suatu lingkungan.

c. Pengukuran Pengetahuan

Menurut (Arikunto, 2010), pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang akan di ukur dari subjek atau responden ke dalam pengetahuan yang ingin diukur dan disesuaikan dengan tingkatannya, adapun jenis pertanyaan yang dapat digunakan untuk pengukuran pengetahuan secara umum di bagi menjadi 2 jenis yaitu: 1) Pertanyaan subjektif, penggunaan pertanyaan subjektif dengan jenis pernyataan esay digunakan dengan penilaian yang melibatkan faktor subjektif dari penilai, sehingga hasil nilai akan berbeda dari setiap penilai dari waktu ke waktu; 2) Pertanyaan objektif, jenis pertanyaan objektif seperti

pilihan ganda (multiple choice), betul salah dan pertanyaan menjodohkan dapat di nilai secara pas oleh penilai.

Menurut (Arikunto, 2010), pengukuran tingkat pengetahuan dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu sebagai berikut: 1) Pengetahuan baik bila responden dapat menjawab 76-100% dengan benar dari total jawaban pertanyaan; 2) Pengetahuan cukup bila responden dapat menjawab 56-75% dengan benar dari total jawaban pertanyaan; 3) Pengetahuan kurang bila responden dapat menjawab <56% dari total jawaban pertanyaan.

2. Impaksi Gigi Molar 3

a. Pengertian Impaksi Gigi Molar 3

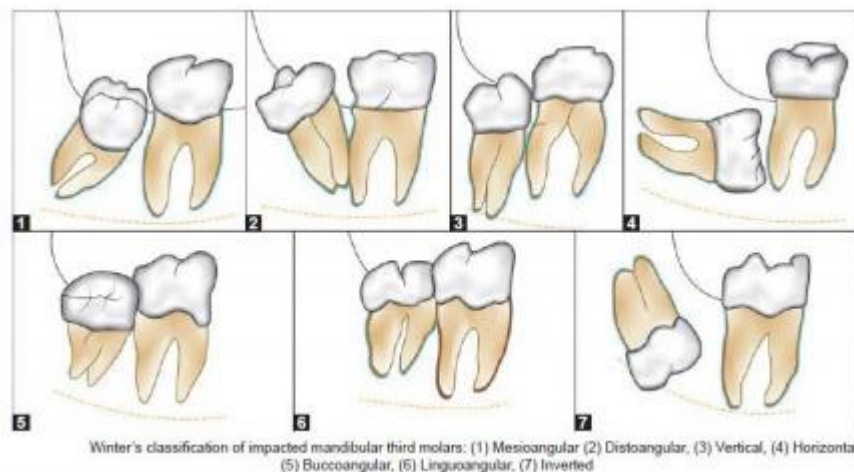
Gigi impaksi geraham bungsu atau gigi geraham ke tiga atau gigi molar (M3) atau "*Wisdom Teeth*" bisa disebabkan oleh kemungkinan rahang yang terlalu kecil untuk menampung gigi geraham bungsu yang mengakibatkan terjadinya penumpukan sehingga terjadi impaksi pada gigi. Biasanya gigi geraham ketika tumbuh pada usia 16-25 tahun. Impaksi gigi bisa disebabkan oleh kebiasaan makan masyarakat modern yang hanya makan-makanan yang lembek-lembek saja dan kebiasaan mengunyah yang kurang baik seperti mengunyah kurang dari 30 kali dalam satu suapan (Belaji, 2009).

Menurut Lusy (2010) Impaksi gigi adalah gigi yang terpendam dan terhalang untuk tumbuh keluar disebabkan oleh gigi di dekatnya sehingga menyebabkan gigi tersebut tidak tumbuh sempurna. Gigi yang

paling sering mengalami impaksi adalah gigi molar ketiga. Manusia normal memiliki empat gigi geraham ketiga, yaitu di setiap sisi rahang; atas kanan;atas kiri;bawah kiri; bawah kanan. Gigi geraham ketiga ini adalah gigi yang paling terakhir tumbuh, namun seringkali gigi geraham ketiga tidak berhasil muncul dan malah terjebak didalam tulang rahang yang menyebabkan rasa nyeri yang berlebihan.

b. Klasifikasi Impaksi Gigi Molar 3

Klasifikasi impaksi gigi molar 3 menurut Winter (Lita & Hadikrishna, 2020):



Gambar 1. Klasifikasi Winter. (1) Mesioangular (2) Distoangular (3) Vertical (4) Horizontal (5) Buccolingual (6) Lingual (7) Inverted.

- 1) Mesioangular yaitu gigi terpendam mengalami tilting terhadap molar kedua dalam arah mesial;
- 2) Distoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke distal atau ke posterior menjauhi molar kedua;
- 3) Vertical yaitu aksis panjang gigi terpendam berada pada arah yang sama dengan aksis panjang gigi molar kedua;
- 4) Horizontal

yaitu aksis panjang gigi terpendam horizontal; 5) Buccoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke arah bukal; 6) Linguoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke arah lingual; 7) Inverted yaitu gigi terpendam dengan mahkotanya berhadapan ke bawah dan akar berhadapan ke arah oklusal.

3. Odontektomi

a. Pengertian Odontektomi

Odontektomi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut, didefinisikan sebagai prosedur pencabutan atau ekstraksi gigi dengan pembedahan. Odontektomi dengan anestesi lokal dapat dilakukan pada pasien yang kooperatif dan cukup di rawat jalan. Odontektomi lebih mudah dilakukan pada pasien usia muda saat mahkota gigi baru saja terbentuk, jaringan tulang sekitar juga masih cukup lunak sehingga trauma pembedahan minimal. Odontektomi pada pasien yang berusia di atas 40 tahun, tulangnya sudah sangat kompak dan kurang elastik, juga sudah terjadi ankilosis gigi pada soketnya, menyebabkan trauma pembedahan yang lebih besar, dan proses penyembuhan lebih lambat (Rahayu,2014).

Odontektomi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengambil gigi yang tidak erupsi dan gigi yang erupsi sebagian atau sisa akar yang tidak dapat diekstraksi dengan teknik biasa maka dari itu harus dilakukan pembedahan, sebelum melakukan pembedahan sangat diperlukan analisa yang cermat dengan memperkirakan tingkat

kesulitan pembedahan berdasarkan posisi gigi. Selain itu juga harus diikuti dengan penatalaksanaan selama operasi berlangsung dan setelah operasi selesai dengan pengobatan yang tepat (Saleh,2016).

b. Indikasi dan Kontra Indikasi Odontektomi

Marzola C, Comparin E. Filho (2007) *cit.* Yanuar (2015)
Indikasi tindakan odontektomi adalah 1) terjadinya perikoronitis; 2) terdapat karies pada molar ketiga gigi kemungkinan kecil untuk diperbaiki; 3) terdapat penyakit periodontal; 4) terdapat pembentukan kista dentigenus..

Kontra indikasi untuk tindakan odontektomi tidak ada, kecuali menyangkut kesehatan umum penderita atau pada penderita yang telah lanjut usia sebaiknya tindakan odontektomi lebih dipertimbangkan: umur yang ekstrim, pasien yang fungsi jantung terganggu dan kemungkinan kerusakan luas pada struktur gigi sebelahnya (Aziz,2015)

4. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Fandy Tjiptono, 2012). Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan, apabila kinerja gagal memenuhi

ekspektasi pelanggan akan tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Jika kualitas pelayanan berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas atau senang (Mowen & Minor, 2001)

Menurut Sunyoto (2013), konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

b. Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) secara garis besar, kepuasan pelanggan memiliki dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut gethok tular positif.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono (2011) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler

mengidentifikasi empat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain : 1) Sistem keluhan dan saran Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan; 2) Ghost/mystery shopping, dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shoppers) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing.; 3) Lost customer analysis, perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya; 4) Survei Kepuasan Pelanggan, sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

d. Indikator kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2004) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

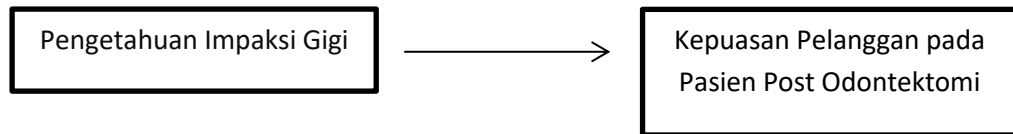
1) Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi : Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.; 2) Minat Berkunjung Kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi : Berminat untuk

berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.; 3) Kesiediaan Merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi : Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

B. Landasan Teori

Pengetahuan (knowledge) adalah kumpulan suatu informasi yang dimiliki oleh seseorang setelah melihat, mengenal, dan mengerti melalui mata dan telinga. Pengetahuan akan terus bertambah dan bervariasi sesuai dengan proses pengalaman manusia yang dialami. Masalah kesehatan gigi dan mulut banyak terjadi karena kurangnya dorongan masyarakat terhadap perlunya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Salah satu tindakan perawatan gigi dan mulut untuk gigi impaksi adalah tindakan odontektomi. Odontektomi bisa disebut operasi gigi yang biasanya dilakukan oleh dokter gigi spesialis bedah mulut, setelah selesai melakukan tindakan beberapa pasien akan menilai kinerja dokter gigi, perawat gigi, dan front office apakah pasien puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang, ketika pelanggan puas akan meningkatkan pelanggan untuk berkunjung kembali.

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka konsep penelitian

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dalam kerangka konsep dapat suatu hipotesis sebagai berikut: “Ada hubungan tingkat pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di Klinik Gigi”.

BAB III

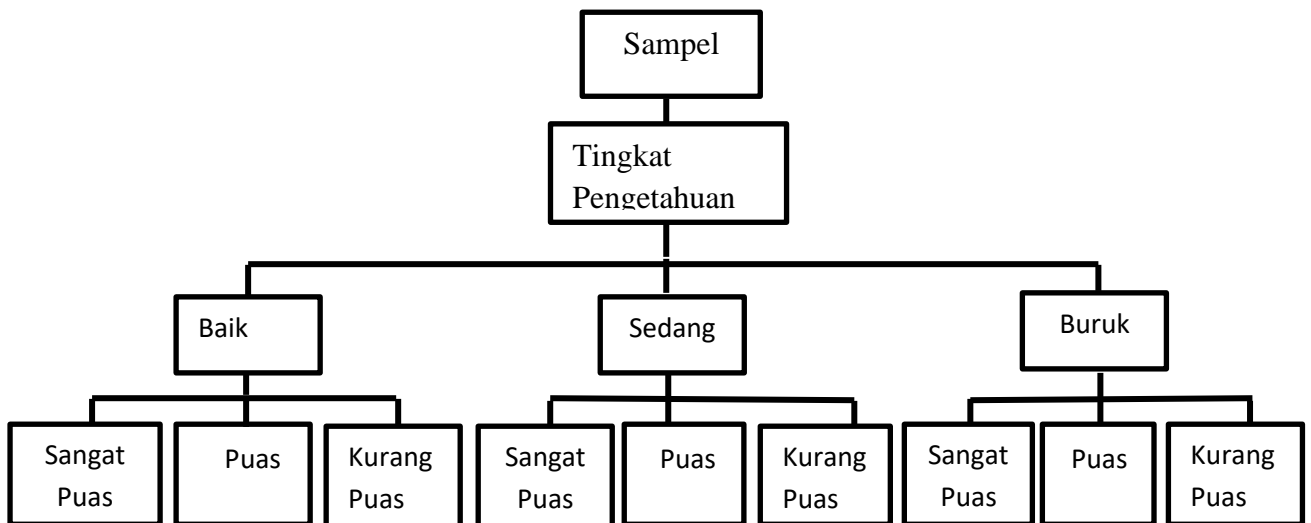
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Analitik Observasional, dengan desain penelitian Cross Sectional yaitu variabel pengaruh dan terpengaruhnya dikumpulkan sekali dalam waktu yang bersamaan pada saat penelitian berlangsung.

2. Desain Penelitian



Gambar 3. Desain Penelitian

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek peneliti yang diteliti (Notoatmodjo,2018). Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang

melakukan tindakan odontektomi di klinik gigi pada bulan Oktober – November tahun 2020.

2. Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

a. Kriteria inklusi

- 1) Responden yang di diagnosis memiliki indikasi impaksi gigi molar 3 RA dan RB.
- 2) Usia 18-35 tahun.
- 3) Pasien baru yang akan memeriksakan giginya karena mengalami impaksi.
- 4) Bersedia menjadi subyek penelitian dengan mengisi *informed consent*.

b. Kriteria eksklusi

Pasien penderita penyakit sistemik seperti: jantung, diabetes melitus, hipertensi, vertigo, HIV, alergi.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan November – Desember 2020.

2. Tempat penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Klinik Gigi.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Pengaruh (*Independent*) adalah tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3.
2. Variabel Terpengaruh (*Dependent*) adalah kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Pengetahuan impaksi gigi molar 3 adalah pengetahuan yang dimiliki responden terhadap gigi impaksi molar 3 diukur menggunakan kuesioner dengan 10 pertanyaan yang meliputi: pengertian impaksi, dampak impaksi, penyembuhan impaksi, cara penanganan impaksi, dan usia tumbuh gigi impaksi. Kuesioner mengadopsi dari Rahman (2018) telah dilakukan uji validitas dan reabilitas sehingga kuesioner valid untuk digunakan. Teknik skoring yang digunakan jika menjawab benar mendapatkan skor 1, dan apabila salah mendapatkan skor 0. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah ordinal. Dengan kriteria :
 - a. Kriteria baik, jika responden mendapatkan skor 6 – 10
 - b. Kriteria sedang, jika responden mendapatkan skor 4 – 6
 - c. Kriteria buruk, jika responden mendapatkan skor 1 - 3
2. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan, diukur menggunakan kuesioner dengan 25 pertanyaan yang meliputi : pertanyaan nyata, empati, keandalan, ketanggapan, kepuasan. Kepuasan pelanggan diukur diukur dengan 4 skala likert

yang terdiri atas : 1= tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas, 4 = sangat puas. Kuesioner mengadopsi dari Saragih (2009) telah dilakukan uji validitas dan reabilitas sehingga kuesioner valid untuk digunakan. Skor tertinggi yang dimiliki oleh pasien adalah 100 dan skor terendah yang diperoleh pasien adalah 25. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah ordinal. Dengan kriteria :

- a. Kriteria kurang puas, jika responden mendapatkan skor 25 – 50
- b. Kriteria puas, jika responden mendapatkan skor 51 – 75
- c. Kriteria sangat puas, jika responden mendapatkan skor 76 – 100

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari responden penelitian. Data sekunder diperoleh dari tempat penelitian yaitu klinik gigi mengenai jumlah kunjungan dan jumlah pasien yang di diagnosa gigi impaksi.

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner dengan bentuk *check list* pada responden

G. Instrumen dan Bahan Penelitian

1. Instrumen Pengumpulan Data

- a) Lembar kuesioner tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3
- b) Lembar kuesioner kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi
- c) Lembar *informed consent*

2. Alat Penelitian

- a) Alat tulis

H. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Persiapan surat izin dari Jurusan Keperawatan Gigi untuk dilakukannya penelitian di Klinik Swasta Kota Yogyakarta
- b. Pengajuan *ethical clearance* ke Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
- c. Persiapan jadwal penelitian
- d. Persiapan alat tulis dan kuesioner penelitian
- e. Persiapan *Informed Consent*
- f. Persiapan Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP)

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Penjelasan Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP)
- b. Pemberian formulir *Informed Consent*
- c. Pemberian kuesioner tentang pengetahuan impaksi gigi molar 3 dan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi. Setiap responden

diberikan bolpoin untuk mengisi kuesioner, untuk mencegah penyebaran covid 19 saat pengisian kuesioner.

3. Tahap Akhir
 - a. Pengumpulan hasil kuesioner
 - b. Pengolahan hasil data kuesioner menggunakan SPSS 15.0
 - c. Penyusunan laporan hasil penelitian.

I. Manajemen Data

1. Pengolahan data

Data mentah yang telah terkumpul kemudian diolah ke program komputer. Sebelum diolah data harus melewati beberapa tahapan berikut (Notoatmodjo, 2010) :

- a. Editing merupakan proses melakukan verifikasi data dengan melihat kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan, relevansi atau kesesuaian antara satu dengan yang lainnya dengan konsistensi data terhadap variabel yang diteliti. Pada penelitian ini editing dilakukan pada saat peneliti menerima kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.
- b. Memberi kode (coding data) merupakan kegiatan mengklarifikasi dan memberi kode untuk masing-masing hasil penelitian.
- c. Pemindahan data (entry data) yaitu memasukkan data ke dalam komputer untuk mengolah data dan menggunakan perangkat lunak sesuai dengan variabel yang disusun.
- d. Tabulating merupakan pemindahan data kedalam tabel yang berisikan data yang telah diberi kode, untuk selanjutnya dilakukan analisis data.

2. Analisis data

Analisa data yang digunakan untuk mengetahui hubungan pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi. Data yang diperoleh diolah dan dianalisa dengan menggunakan uji korelasi *Kendall's-Tau*.

J. Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2010), prinsip dasar dan etika penelitian yaitu menghormati harkat dan martabat manusia, menghormati privasi, kerahasiaan subyek penelitian, keadilan dan inklusi/keterbukaan, dan memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan.

Penelitian ini sudah mendapat persetujuan layak etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta sesuai dengan Surat Keterangan Layak Etik No. e-KEPK/POLKESYO/0666/XII/2020 tanggal 29 Desember 2020.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan November – Desember 2020 di Klinik Gigi, dengan jumlah sampel sebanyak 35 responden, seluruh responden penelitian berhasil mengikuti kegiatan penelitian hingga selesai. Responden penelitian hanya mengisi kuesioner sebelum tindakan odontektomi dan setelah dilakukan tindakan odontektomi, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	N	%
Laki – laki	14	40
Perempuan	21	60
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan berjumlah 21 responden (60%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan usia

Usia (tahun)	N	%
<21	7	20
21 – 30	26	74,3
>30	2	5,7
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah 26 responden (74,3%) .

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3

Tingkat Pengetahuan	Jumlah	%
Baik	5	14,3
Sedang	30	85,7
Buruk	0	0
Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan sedang dengan jumlah 30 responden (85,7%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan	N	%
Sangat Puas	11	31,4
Puas	24	68,6
Tidak Puas	0	0
Total	35	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 24 responden (68,6%).

Tabel 5. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3

Jenis Kelamin	Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3						Total	
	Baik		Sedang		Buruk			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Laki-laki	2	14,3	12	85,7	0	0	14	100
Perempuan	4	19,4	17	81,0	0	0	21	100

Tabulasi silang pada tabel 5 menunjukkan bahwa responden perempuan yang memiliki pengetahuan sedang sebanyak 17 responden (81%).

Tabel 6. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pelanggan						Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Laki-laki	6	42,9	8	57,1	0	0	14	100
Perempuan	5	23,8	16	76,2	0	0	21	100

Tabulasi silang pada tabel 6 menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 16 responden (76,2%).

Tabel 7. Tabulasi silang antara usia dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3

Usia(Tahun)	Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3						Total	
	Baik		Sedang		Buruk		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<21	1	14,3	6	85,7	0	0	7	100
21-30	5	19,2	21	80,8	0	0	26	100
>30	0	0	2	100	0	0	2	100

Tabulasi silang pada tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun memiliki tingkat pengetahuan impaksi gigi sedang dengan jumlah 21 responden (80,8%).

Tabel 8. Tabulasi silang antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan

Usia(Tahun)	Tingkat Kepuasan pelanggan						Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<21	1	14,3	6	85,7	0	0	7	100
21-30	10	38,5	16	61,5	0	0	26	100
>30	0	0	2	100	0	0	2	100

Tabulasi silang pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 16 responden (61,5%).

Tabel 9. Tabulasi silang antara tingkat pengetahuan dengan tingkat kepuasan pelanggan

Tingkat Pengetahuan	Tingkat Kepuasan pelanggan						Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Baik	3	60	2	40	0	0	5	14,3
Sedang	8	26,7	22	73,3	0	0	30	85,7
Buruk	0	0	0	100	0	0	0	100

Tabulasi silang pada tabel 10 menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pengetahuan sedang, memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 22 responden (73,3%).

Tabel 10. Hasil uji *Kendall's Tau* hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan

N	T	P	A
35	0,509	0,003	0,05

Hasil uji korelasi *Kendall-Tau*, diperoleh hasil uji (t) sebesar 0,509, $(p) = 0,003 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat diartikan bahwa ada hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di klinik gigi.

B. Pembahasan

1. Distribusi frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan berjumlah 21 responden (60%). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2018) menyatakan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan. Perempuan lebih memperhatikan kesehatan gigi dan mulut di bandingkan laki-laki selain itu perempuan juga lebih rajin membaca dari media elektronik maupun buku sehingga lebih memperhatikan kesehatan giginya.

2. Distribusi frekuensi berdasarkan Usia

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah 26 responden (74,3%). Pertumbuhan gigi molar 3 pada seseorang akan berlangsung saat umur 17-30 tahun, pada umur ini seseorang yang memiliki kelainan posisi pertumbuhan gigi molar 3 akan merasakan dampak dari pertumbuhan gigi tersebut, sering merasa sakit pada pangkal rahang, terjadi pembengkakan, kesulitan menelan makanan dan berbicara, bahkan dapat menyebabkan sakit kepala.

Pernyataan ini didukung oleh Lusy (2010) yang menyatakan bahwa impaksi gigi adalah gigi yang terpendam dan terhalang untuk tumbuh keluar di sebabkan oleh gigi di dekatnya sehingga menyebabkan gigi tersebut tidak tumbuh sempurna. Gigi yang paling sering mengalami impaksi adalah gigi molar ketiga, atau dalam bahasa umumnya gigi geraham yang paling belakang (geraham ketiga). Manusia normal

memiliki empat gigi geraham ketiga, yaitu di setiap sisi rahang ; atas kanan, atas kiri, bawah kanan, bawah kiri. Gigi geraham ketiga ini adalah gigi yang paling terakhir muncul. Normalnya gigi ini sudah muncul ketika berumur 15-21 tahun. Namun, seringkali gigi 35 geraham ketiga ini tidak berhasil muncul dan malah terjebak di dalam tulang rahang yang menyebabkan rasa nyeri yang berlebihan.

3. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3

Tabel 3 menunjukkan hasil pengisian kuesioner tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 didapatkan rata-rata menjawab 4-6 soal dengan benar dari 10 soal yang diajukan. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan sedang dengan jumlah 30 (85,7%) responden. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faridha (2019) dengan hasil bahwa kuesioner tingkat pengetahuan terbanyak pada tingkatan sedang. Masyarakat dengan pengetahuan tingkat sedang memiliki alasan bahwa kurangnya pengetahuan tentang gigi impaksi. Hal ini menyebabkan masyarakat kurangnya peduli terhadap menjaga kesehatan gigi dan mulut. Kunci utama dalam kesehatan gigi dan mulut adalah harus dijaga dengan baik.

Masih banyak masyarakat mengeluhkan rasa sakit yang dirasakan tetapi tidak mengetahui terjadinya gigi impaksi dan tindakan perawatan apa yang harus dilakukan. Masyarakat menginginkan hidup sehat dan ingin menjaga kesehatan dengan baik. Oleh karena itu diharapkan masyarakat

dapat menjaga kesehatan gigi dan mulut secara baik dengan cara lebih peduli untuk periksa ke dokter gigi (Sahetapy, 2015)

4. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan

Tabel 4 menunjukkan hasil pengisian kuesioner tingkat kepuasan pelanggan didapatkan skor rata-rata 51-75. menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 24 responden (68,6%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro (2017) Menunjukan 12 (12%) responden menyatakan sangat puas, 84 (84%) responden menyatakan puas dan 4 (4%) responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di klinik gigi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di klinik gigi berada pada kategori puas.

5. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3

Tabulasi silang pada tabel 5 menunjukkan bahwa responden perempuan yang memiliki pengetahuan sedang sebanyak 17 responden (81%). Pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang pertumbuhan gigi yang tumbuh secara tidak normal menunjukkan kriteria sedang, pada saat melakukan pemeriksaan keluhan utama, responden telah diberikan penjelasan oleh dokter gigi tentang gigi yang impaksi, baik penanganan dan penyebabnya. Melalui penjelasan dari dokter gigi, responden dapat memberikan jawaban yang baik mengenai impaksi gigi molar 3. Sejalan

dengan pendapat Notoamodjo (2010) pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan dsb). Pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai intensitas atau tingkat yang berbeda-beda.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Berek, dkk (2018) menunjukkan bahwa remaja yang memiliki pengetahuan sedang berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut, laki-laki sebanyak 23,7% dan perempuan sebanyak 46,6%. Disimpulkan bahwa remaja perempuan cenderung memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang jika dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini kemungkinan disebabkan karena remaja wanita memiliki lebih banyak waktu untuk membaca atau berdiskusi dengan teman sebaya.

6. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan

Tabulasi silang pada tabel 6 menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 16 responden (76,2%). Perempuan lebih detail saat menilai sesuatu sehingga menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan selain itu ketepatan pada pelayanan juga yang mengakibatkan pelanggan menjadi puas. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Oroh & Pondaag (2018) menunjukkan hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien menyebutkan bahwa

terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada.

Sangadji & Sopiah (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Demikian halnya pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien .

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

7. Tabulasi silang antara usia dengan tingkat pengetahuan impaksi gigi

Tabulasi silang pada tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun memiliki tingkat pengetahuan impaksi gigi sedang dengan jumlah 21 (80,8%) responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Hanifah (2010) bahwa tingkat usia responden 20-30 tahun paling banyak menjawab benar dari 30 responden sebanyak 15 (50%) menjawab benar.

Faktor-faktor yang dianggap turut mempengaruhi tingkat pengetahuan responden tersebut antara lain adalah tingkat pendidikan,

informasi dari media massa, sosial budaya dan ekonomi, 24 lingkungan, pengalaman dan usia (Notoadmodjo, 2007). Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan responden sangat mendasari terbentuknya perilaku yang mendukung kebersihan gigi dan mulutnya.

8. Tabulasi silang antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan

Tabulasi silang pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 16 (61,5%) responden. Klinik gigi dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu memahami bahwa kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas perawatan yang lebih baik dan hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien serta memiliki dampak langsung pada kepuasan baik bagi pasien maupun petugas kesehatan. Dengan demikian, untuk mencapai pelayanan yang bermutu maka segala aspek yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien selama menerima pelayanan merupakan hal perlu diperhatikan klinik gigi.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan

pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Tanan, 2010).

9. Tabulasi silang antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan tingkat kepuasan pelanggan

Tabulasi silang pada tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pengetahuan sedang, memiliki tingkat kepuasan puas dengan jumlah 22 (73,3%) responden. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pengguna jasa. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (service quality). Dengan demikian, memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan untuk mendorong kepuasan konsumen.

Menurut Budiharto (2008), pengetahuan seseorang dapat diperoleh melalui informasi. Untuk lebih meningkatkan pengetahuan responden tentang impaksi gigi molar 3, dapat dilakukan penyuluhan mengenai akibat kejadian impaksi gigi lora 3. Dengan tingginya kesadaran responden untuk mencegah penyebab terjadinya impaksi gigi molar 3 responden dapat melakukan pencegahan terhadap terjadinya sakit karena impaksi gigi molar 3 (Budiharto, 2010).

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Widayanti (2018) menyatakan 80 % responden merasa puas dengan pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya, 13,3 % responden sangat puas dengan pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Menurut Rahadi (2005) perlakuan perawat yang tidak menyenangkan pasien antara lain kurang ramah pada pasien, tidak cepat melayani pasien, kurang mampu berkomunikasi dengan baik. Sedangkan menurut Purwanto (2007) komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Kepuasan dari pasien yang melakukan pemeriksaan dapat tercipta dengan cara bagaimana keluhan dengan cepat dapat diterima oleh penyedia pelayanan jasa terutama perawat dan dokter dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (4).

10. Hasil uji korelasi Kendall-Tau

Tabel 9 hasil uji korelasi Kendall-Tau diperoleh hasil uji (t) sebesar 0,147, (p) = 0,003 < 0,05 yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat diartikan bahwa ada hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di Klinik Gigi. Sehingga dapat dikatakan pada penelitian ini jika seseorang memiliki pengetahuan yang sedang maka tingkat kepuasannya juga sedang, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2017) dengan judul Tingkat Pengetahuan Tentang Impaksi Molar Tiga dengan Tingkat Kecemasan Pencabutan Gigi Impaksi di Klinik drg. Irwansyah Sp.BM. Hasil penelitiannya diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,013 yang lebih kecil dari 0,05 nilai p -value = 0,013 < 0,5 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat pengetahuan

tentang impaksi molar 3 dengan tingkat kecemasan pada pencabutan molar tiga.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di klinik gigi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kriteria sedang 60%.
2. Kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi dengan kriteria puas 68,6%.
3. Pasien yang memiliki tingkat pengetahuan sedang dengan tingkat kepuasan puas 73,35%.
4. Terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di Klinik Gigi

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian Tingkat pengetahuan Impaksi dengan Kepuasan Pelanggan Pada pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi, hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian bisa sebagai pedoman untuk menambah ilmu dan wawasan tentang kesehatan gigi dan mulut khususnya mengenai hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada

pasien post odontektomi di klinik serta sebagai pedoman untuk mensosialisasikan pada masyarakat luas.

2. Bagi Institusi Jurusan Keperawatan Gigi

Menambah kepustakaan di perpustakaan Jurusan Keperawatan Gigi sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti lain

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel-variabel yang lain seperti tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepatuhan kontrol post odontektomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. (2017). Hubungan Tingkat Kecemasan dengan Pencabutan Gigi Impaksi Molar Tiga pada Pasien di RSGM UMY Yogyakarta. *E-Jurnal vol 2*
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruanagan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *E-Jurnal vol 2 No. 1.*
- Arikunto. (2010). *Proses Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta
- Astutik. (2013). *Data dan Riset Kesehatan Daerah Dasar: (Riskesdas).*
- Belaji, S, M. (2009). *Texbook Of Oral and Maxillofacial Surgery.* New Delhi. Elsevier.
- Berek, L,A,P., Florida, B, M., Modesta, M, R., Anugrahini, C. (2018). Hubungan Jenis Kelamin Dan Umur Dengan Tingkat Pengetahuan Remaja Tentang hiv/Aidsdismen 3 Atambuanusa Tenggara Timur. *E-jurnal vol 1*
- Budiharto. (2010). *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan Gigi.* Jakarta: EGC.
- Cascarini, L., Schilling, C., Gurney, B., Brennan, P. (2011). *OXFORD Handbook of Oral and Maxillofacial Surgery.* Alih Bahasa Yusuf H.Y. (2016). Jakarta: EGC.
- Faridha, D, S., Wardhana, S,E., Agustin, D,E. (2019). Gambaran Kasus Gigi Impaksi Dan Tingkat Pengetahuan Pasien Penderita Gigi Impaksi Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *E-jurnal vol 1*
- Gunarsa, S.(2008). *Psikologi Perawatan.* Jakarta: Gunung Mulia
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya,* Cetakan I, Penerbit Gaya Media, Yokyakarta.
- Hanifah, M. (2010). Hubungan Usia dan Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan Wanita Usia 20-50 Tahun Tentang Periksa Payudara Sendiri (SADARI). *E-jurnal Vol.1*

- Hayati, D, N. (2017). Tingkat Pengetahuan Impaksi Molar Tiga dengan Tingkat Kecemasan Pencabutan Gigi Impaksi di Klinik drg. Irwansyah Sp.BM. *E-jurnal vol 1*.
- Howe,G,L. (1990). *The Extraction of Teeth*. Alih Bahasa: Johan Arief Budiman, Lilian Yuwono. (1999). Jakarta: EGC.
- Kuntoro, W., Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *E-jurnal Vol. 2 No 1*
- Kolter, p. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Lita, A, Y., Hadikrishna , I. (2020). Klasifikasi Impaksi Gigi Molar Ke Tiga Melalui Pemeriksaan Radiografi sebagai Penunjang Odontektomi. *E-jurnal vol 4 No 1*.
- Lusy, S. (2010). Tanda dan gejala impaksi gigi <http://rolasmedika.com/berita-kenali-tanda-dan-gejalaimpaksigigi.html#ixzz5MtvBo1SU>. Di unduh 15 Desember 2020
- Mowen, J, C., Minor, M. (2001). *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2018). *Metodelogi penelitian kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oroh, E, M., Pondaag, L, R, S. (2010). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *E-jurnal. Vol.1*
- Pederson,G, W. (2012). *Buku Ajar Praktis Bedah Mulut*. Alih Bahasa: Purwanto. Jakarta: EGC.
- Purwanto, S. (2007). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial*

- Rahayu. (2014). Odontektomi, Tatalaksana, Gigi Bungsu Impaksi. *E-Jurnal Widya Kesehatan dan Lingkung: Vol 1*.
- Ramadhan, A, G., (2010). *Serba Serbi Kesehatan Gigi dan Mulut*, PT. Bukune, Jakarta.
- Rahadi, A, R., (2005). Upaya Pemasaran Guna Meningkatkan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan Analisis Perilaku Konsumen di Rumah Sakit Daerah Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. *E-Journal: Vol 1*
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Sahetapy. (2015). Prevalensi Gigi Impaksi Molar Tiga Partial Erupted pada Masyarakat Desa Totabual. *E-Jurnal Gigi: Vol 3*.
- Saleh. (2015). Odontektomi Gigi Molar Ketiga Mandibula Impaksi Ektopik dengan Kista Dentigerous secara Ekstraoral. *E-Jurnal UGM:Vol 1*.
- Sangadji, E., & Sopiha.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*.Yogyakarta: Andi
- Saragih, A., Hautauruk, G, D. (2019). Gambaran Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Pemakaian Gigi Tiruan Pada Usia 40-60 Tahun Di Jalan Kapten Muslim Helvetia Kota Medan. *E-jurnal*.
- Saragih, V, D. (2018). Gambaran Tingkat Pengetahuan Tentang Pelihara Diri Kesehatan Gigi dengan Jumlah Karies Pada Siswa Kealas V SD N Kyai Mojo Yogyakarta. *Karya Tulis Ilmiah*. Poltekkes kemenkes Yogyakarta
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Publisher
- Uno,H.B. (2012). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: P.T Bumi Aksara.
- Widayanti, P, L., Lusiana, N., Kusumawati, E. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *E-jurnal vol 1*
- Yanuar, A, A. (2015). Prevalensi Gigi Impaksi Molar Ketiga Dilihat Secara Klinis Pada Mahasiswa STIA Puanringgamalatung Kota Sekang

Angkatan 2012/2013. *Skripsi*. Universitas Hasanudin Makasar.
E-Jurnal.

LAMPIRAN

Lampiran 1



Nomor : LB.02.01/4.5/507/2020 Yogyakarta, 03 Desember 2020
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :

Pimpinan Klinik Max+ Dental Care Yogyakarta
 Di -
Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan ini kami mohon agar mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini :

N a m a : Yeni Saraswati
 NIM : P07125319021
 Semester : VIII
 Tahun Akademik : 2020/2021
 Program Studi : Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Dapat diberi izin untuk melakukan penelitian di Klinik Max+ Dental Care Yogyakarta yang akan dilaksanakan pada bulan Desember 2020 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “ **Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar Tiga Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Post Odontektomi Di Klinik Gigi** “

Pembimbing I : Dwi Suyatmi, S.SiT., M.DSc

II : Ety Yuniarly, S.ST., MPH

Demikian harap menjadikan periksa, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Keperawatan Gigi
 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

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

Jurusan Gigi
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-617679

Jurusan Keperawatan
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-617885

Jurusan Kesehatan Lingkungan
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-560962

Jurusan Analis Kesehatan
 Jl. Ngagihgiran PO III/62, Yogyakarta 55143
 Telp./ Fax : 0274-374200

Jurusan Kebidanan
 Jl. Mangkuyudan PO III/304 Mantrijeron Yogyakarta
 Telp/Fax : 0274-374331

Jurusan Keperawatan Gigi
 Jl. Kyei Mojo No.56 Yogyakarta 55243
 Telp/ Fax : 0274-514306

Lampiran 2

PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN**(PSP)**

1. Saya Yeni Saraswati mahasiswa Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Jurusan Keperawatan Gigi Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi , dengan ini meminta anda untuk berpartisipasi dengan suka rela dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi“.
2. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi.
3. Prosedur pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada setiap responden.
4. Keuntungan menjadi responden pada saat penelitian ini diantaranya mengetahui pengetahuan tentang impaksi gigi dan tindakan odontektomi.
5. Partisipasi anda bersifat sukarela, tidak ada paksaan, dan anda dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.
6. Kegiatan ini hanya untuk keperluan penelitian sehingga nama dan jati diri anda tetap dirahasiakan.
7. Jika ada hal-hal yang belum jelas dan berkaitan dengan penelitian ini dapat menghubungi Yeni Saraswati dengan nomor telepon 08157629281, alamat

kampus Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, jl.
Kyai Mojo No.56, Pingit, Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2020

Peneliti

Yeni Saraswati
P07125319021

Lampiran 3

INFORMED CONSENT

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama :

Umur :

No. tlp/HP :

Menyatakan bersedia secara sukarela tanpa paksaan menjadi responden, setelah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh Yeni Saraswati dengan judul Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi.

Yogyakarta, Juli 2020

Saksi

Yang memberi persetujuan

(.....)

(.....)

Mengetahui

Ketua Pelaksana Penelitian

Yeni Saraswati

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN**TINGKAT PENGETAHUAN TENTANG IMPAKSI GIGI MOLAR 3**

Identitas Pasien

Hari/Tanggal :
 Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENELITIAN

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti sebelum menjawab pertanyaan
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yg anda pilih
 Ya : Untuk jawaban setuju
 Tidak : Untuk jawaban tidak setuju
3. Untuk kelancaran penelitian mohon isilah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, jawab dengan jujur apa adanya.

No.	PERTANYAAN	Ya	Tidak
1.	Apakah gigi geraham bungsu anda tumbuh dengan sempurna		
2.	Apakah di waktu tertentu anda merasakan sakit kepala atau nyeri pada bagian belakang kepala		
3.	Apakah anda mengetahui kapan waktu gigi geraham bungsu untuk tumbuh sempurna		
4.	Apakah anda mengetahui bahwa ada dokter khusus yang menangani dalam pencabutan gigi anda		
5.	Apakah anda mengetahui bahwa gigi impaksi itu adalah gigi yang tumbuh tidak sempurna atau terlihat miring		
6.	Apakah anda mengetahui penanganan gigi yang anda alami menggunakah teknik pembedahan dan penjahitan		
7.	Apakah anda mengetahui bahwa pencabutan gigi geraham ke 3 yang impaksi saat ini penanganannya lebih sulit		
8.	Apakah anda mengetahui bahwa nama kasus yang sedang anda alami saat ini adalah impaksi		
9.	Apakah anda mengetahui bahwa pencabutan yang akan anda alami memerlukan penanganan khusus		
10.	Apakah anda mengetahui alat-alat yang digunakan saat pencabutan gigi		

Lampiran 5

KUESIONER PENELITIAN**KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN POST ODONTEKTOMI**

Identitas Pasien

Hari/Tanggal :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENELITIAN

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti sebelum menjawab pertanyaan
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yg anda pilih
Ya : Untuk jawaban setuju
Tidak : Untuk jawaban tidak setuju
3. Untuk kelancaran penelitian mohon isilah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, jawab dengan jujur apa adanya.

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Nyata				
1.	Bangunan klinik terlihat indah dan bersih				
2.	Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, kamar mandi				
3.	Klinik memiliki peralatan yang lengkap				
4.	Penampilan tenaga medis rapi dan bersih				
5.	Tersedia tempat cuci tangan				
B.	Empati				
1.	Tenaga medis memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien				
2.	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien				
3.	Dokter mendengarkan keluhan yang diderita serta memberikan solusi				
4.	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien				
10.	Tenaga medis bersikap sopan dan ramah				
C.	Reliability atau Keandalan				
11.	Tenaga medis memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu				
12.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien				
13.	Tenaga medis memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat				
14.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan				

15.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien				
D.	Responsive atau Ketanggapan				
16.	Tenaga medis tanggap melayani pasien				
17.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik				
18.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat				
19.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur				
20.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai rencana				
E.	Asurance atau Kepastian				
21.	Tenaga medis mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan				
22.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat yang lengkap				
23.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien				
24.	Tenaga medis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman				
25.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien				

Lampiran 6



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA
 Jl. Tatabumi No.3, Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta Telp./Fax. (0274) 617601
 Email : kepk@poltekkesjogja.ac.id



KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL

No. e-KEPK/POLKESYO/0666/XII/2020

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Yeni Saraswati
Principal in Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 29 Desember 2020 sampai dengan tanggal 29 Desember 2021.

This declaration of ethics applies during the period December 29, 2020 until December 29, 2021.

December 29, 2020
 Professor and Chairperson,
 Ketua KEPK,



Drh. Idi Setyobroto, M.Kes.

Lampiran 7

Pengisian *Informed Consent*

Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner