

**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**

**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

Sanjaya, 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 :

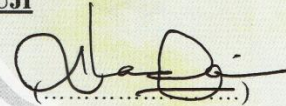
YENI SARASWATI  
P07125319021

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 7 Januari 2021

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

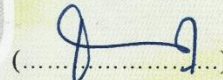
Ketua,

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



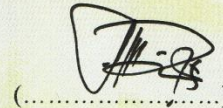
Anggota,

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 : 7 Januari 2021**

**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 : Yogyakarta

Pada tanggal : 7 Januari 2021

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
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A. Hasil Penelitian.....	25
B. Pembahasan .....	29

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

## 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](mailto: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, Ety Yuniarly

Department of Dental Nursing Poltekkes Ministry of Health Yogyakarta  
Jl. Kyai Mojo no. 56 Pingit, Yogyakarta 555243

\*Email : [yenisaraswati04@gmail.com](mailto: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