

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK GIGI
DENGAN KEPUASAN PASIEN KONTROL
ORTHODONTIK CEKAT DI MASA
PANDEMI COVID-19**



BADIATUL PUSPA HATI
NIM: P07125320039

PRODI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2021

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK GIGI
DENGAN KEPUASAN PASIEN KONTROL
ORTHODONTIK CEKAT DI MASA
PANDEMI COVID-19

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Kesehatan Gigi



BADIATUL PUSPA HATI
NIM: P07125320039

PRODI SARJANA TERAPAN TERAPI GIGI
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

”Hubungan Kualitas Pelayanan Di Klinik Gigi Dengan Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontik Cekat Di Masa Pandemi Covid-19”

Disusunoleh :

BADIATUL PUSPA HATI

NIM. P07125320039

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

.....

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Almujadi S.Pd., S.SiT., M.DSc
NIP. 195910091981031005


Pembimbing Pendamping,

Taadi S.Ed., S.SiT., M.Kes
NIP. 196602031986031003

Yogyakarta,

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta




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

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK GIGI DENGAN
KEPUASAN PASIEN KONTROL ORTHODONTIC
CEKAT DI MASA PANDEMI COVID-19”**

Disusun Oleh:

Badiatul Puspa Hati
NIM. P07125320039

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

Pada tanggal:

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

(.....)

Anggota,
Almujadi S.Pd., S.SiT., M.DSc
NIP. 195910091981031005

(.....)

Anggota,
Taadi S.Pd., S.SiT., M.Kes
NIP. 196602031986031003

(.....)

Yogyakarta,



**Ketua Jurusan Kesehatan Gigi
Politenik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta**


Suharyono, S.Pd., S.SiT., 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 : Badiatul Puspa Hati

NIM : P07125320039

TandaTangan : 

Tanggal :

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Badiatul Puspa Hati

NIM : P07125320039

Program Studi/Jurusan : Sarjana Terapan Terapi Gigi

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

Hubungan Kualitas Pelayanan Di Klinik Gigi Dengan Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontik Cekat Di Masa Pandemi Covid-19, 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: September 2021

Yang Menyatakan



Badiatul Puspa Hati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ”Hubungan Kualitas Pelayanan di Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontic Cekat di Masa Pandemi Covid-19”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Joko Susilo, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
2. Bapak Suharyono, selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes.
3. Bapak Taadi, selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan sebagai dosen pembimbing pendamping skripsi.
4. Bapak Almuzadi, selaku dosen pembimbing utama yang memberikan saran dan masukan serta meluangkan waktu dalam membimbing penelitian skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Ibu Dwi Suyatmi, selaku dosen penguji skripsi yang memberikan masukan dan ujian yang baik terkait skripsi ini.
6. Drg. Leony selaku pemilik klinik gigi Max + dental care yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga bisa berjalan dengan lancar
7. Responden yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian
8. Orang tua, kakak, adik serta keluarga tercinta dan pihak-pihak yang selama ini banyak memberikan dukungan, material, dan moral.

Penulis berharap, Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, Juni 2021



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telah Pustaka	8
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Waktu dan Tempat.....	20
D. Variable Penelitian	21
E. Devinisi Oprasional	21
F. Instrumen Penelitian	23
G. Uji Validitas dan Reabilitas	24
H. Prosedur Penelitian	26
I. Manajemen Penelitian	27
J. Etika Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil.....	30
B. Pembahasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan Perawatan Orthodontik	23
Tabel 2. Faktor Tingkat Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 3. <i>Reliabilitas</i> Variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	25
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	30
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia	30
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	31
Tabel 7. Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 8. Kepuasan Pasien	31
Tabel 9. Tabulasi Silang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Orthodontik Dengan Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19	32
Tabel 10. <i>Kendalls Tau</i>	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep	18
Gambar 2. Desain penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

Lampiran 2. Identitas dan Kuesioner

Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Etik

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian Sekripsi

Lampiran 5. Kuesioner yang dibagikan melalui media online (*goole form*)

Lampiran 6. Dokumentasi pengolahan data