

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DI RSUD CILACAP



ANIS SAYYID WASKITHO
P07125122027

PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2025

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DI RSUD CILACAP

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



ANIS SAYYID WASKITHO
P07125122027

PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2025

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DI RSUD CILACAP**

Disusun oleh:

Anis Sayyid Waskitho
NIM. P07125122027

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:
08 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Eldarita S. SiT., MDSc
NIP. 197002101989032001

Pembimbing Pendamping


drg. Diani Sulistiawati., MDSc., Sp.KGA
NIP. 198106012009122001

Yogyakarta, 08 Agustus 2025

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi


Taadi S. P., S. SiT., M. Kes
NIP. 196002031986031003

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DI RSUD CILACAP**

Disusun oleh :

Anis Sayyid Waskitho
NIM. P07125122027

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 16 Juli 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

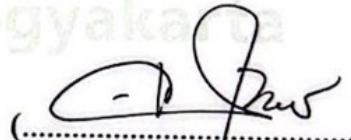
Ketua,

Siti Hidayati S.SiT., M.Kes
NIP. 197101281990022001

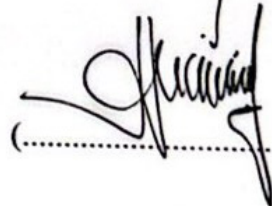

(.....)

Anggota,

Eldarita S.SiT., MDSc
NIP. 197002101989032001


(.....)

drg. Diani Sulistiawati., MDSc., Sp.KGA
NIP. 198106012009122001


(.....)

Yogyakarta, 08 Agustus 2025

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi



Ta'adi S. P., S.SiT., M.Kes
NIP. 1966020319860310031

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : Anis Sayyid Waskitho

NIM : P07125122027

Tanda Tangan :



Tanggal : 08 Agustus 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademis Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anis Sayyid Waskitho

Nim : P07125122027

Progam Studi : DIII Kesehatan 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 Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Kesehatan Gigi di RSUD Cilacap

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif 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.

Dengan Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 6 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Anis Sayyid Waskitho)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Diploma Tiga Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. KTI 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 Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyusun karya tulis ilmiah ini.
2. Bapak Ta'adi S.Pd., S.SiT., M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun karya tulis ilmiah ini.
3. Ibu Dwi Eni Purwati S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga.
4. Ibu Siti Hidayati S.SiT., M.Kes selaku penguji seminar yang telah menguji dan memberi bimbingan kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Eldarita S.SiT., MDSc selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan kepada penulis untuk menyusun karya tulis ilmiah ini.
6. drg. Diani Sulistiawati MDSc., Sp.KGA selaku pembimbing pendamping yang telah memberi bimbingan kepada penulis untuk menyusun karya tulis ilmiah ini.
7. Kepala Poli Gigi dan Mulut yang telah memberi izin untuk melakukan Penelitian di Poli Gigi dan Mulut RSUD Cilacap.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

9. Responden yang telah membantu dan bersedia dalam proses penelitian karya tulis ilmiah ini.
10. Sahabat yang telah membantu saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk menambah wawasan dalam menyusun karya tulis dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta,

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	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan umum.....	3
2. Tujuan khusus.....	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat teoritis	4
2. Manfaat praktis.....	4
F. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	2
A. Telaah Pustaka	2
1. Pengertian kepuasan pasien.....	2
2. Pelayanan kesehatan gigi	8
3. Dimensi kepuasan pasien	9
4. Kualitas pelayanan	10
5. Rumah sakit.....	10
B. Landasan Teori.....	11
C. Pertanyaan Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis dan Desain Penelitian	13
1. Jenis penelitian	13
2. Desain penelitian	13
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	14
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
D. Aspek-aspek yang diamati.....	15
E. Batasan Istilah.....	16
F. Instrumen Pengambilan Data.....	17
G. Teknik Pengumpulan Data.....	17

H. Manajemen Data	18
I. Etika Penelitian	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan	25
BAB V	28
KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik responden penelitian.....	19
Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi kehandalan	20
Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi daya tanggap	20
Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi sarana prasarana	20
Tabel 5. Tabulasi silang antara usia dengan dimensi kehandalan.....	21
Tabel 6. Tabulasi silang antara usia dengan dimensi daya tanggap.....	21
Tabel 7. Tabulasi silang antara usia dengan dimensi sarana prasarana	22
Tabel 8. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan dimensi kehandalan	22
Tabel 9. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan dimensi daya tanggap	22
Tabel 10. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan dimensi sarana prasarana ...	23
Tabel 11. Tabulasi silang antara pendidikan dengan dimensi kehandalan	23
Tabel 12. Tabulasi silang antara pendidikan dengan dimensi daya tanggap	24
Tabel 13. Tabulasi silang antara pendidikan dengan dimensi sarana prasarana.....	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Desain penelitian	13
Gambar 2. Persetujuan setelah penjelasan	43
Gambar 3. Pengisian kuisioner	43
Gambar 4. Pemberian bahan kontak	43