

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PENCABUTAN GIGI OLEH DOKTER GIGI DAN
DOKTER GIGI MUDA DI RSKGM SUMSEL**

SKRIPSI



Oleh :
Andika Kresna Bayu
04031381419055

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PENCABUTAN GIGI OLEH DOKTER GIGI DAN
DOKTER GIGI MUDA DI RSKGM SUMSEL**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya (S.KG)**

Oleh :

Andika Kresna Bayu

04031381419055

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN
DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul:

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PENCABUTAN GIGI OLEH DOKTER GIGI DAN
DOKTER GIGI MUDA DI RSKGM SUMSEL**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya

Palembang, 23 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing 1,



drg. Sulistiawati, Sp.Perio
NIP. 198510292009122005

Pembimbing 2,



Dr. Haerawati Idris, S.KM, M.Kes
NIP. 198603102012122001

**THE COMPARISON OF DENTAL SATISFACTION LEVEL IN
PATIENTS WITH TEETH EXTRACTION BY DENTAL
CO-ASSISTANT STUDENT AND DENTIST**

Andika Kresna Bayu¹, Sulistiawati², Haerawati Idris³
Dentistry Program of Medical Faculty of Sriwijaya University

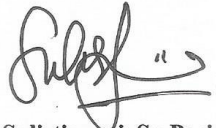
Abstract

The improvement of healthcare service quality would have an impact on revisit of patients in need of dental treatment. Patient satisfaction influences the recall of patients to seek dental treatment provided by operator. The purpose of this study was to see the comparison of patient satisfaction levels with tooth extraction services by dentist and dental co-assistant in the Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. The type of this study was observational analytical cross sectional method. The study was conducted to patients with tooth extraction by dentist and dental co-assistant in Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan in total of 224 patients. The result showed that the average of dental satisfaction level by dentist was 7,25 and dental co-assistant was -1,74, with p value = 0,001 ($p > 0,005$). It could be concluded that there was a significant difference of dental satisfaction level in patients with tooth extraction by dentist and dental co-assistant in Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.

Key words: *Dentist, Dental Co-Assistant, Dental Satisfaction, Extraction Teeth*

Menyetujui,

Pembimbing I



drg. Sulistiawati, Sp.Perio
NIP. 198510292009122005

Pembimbing II



Dr. Haerawati Idris, S.KM, M.Kes
NIP. 198603102012122001

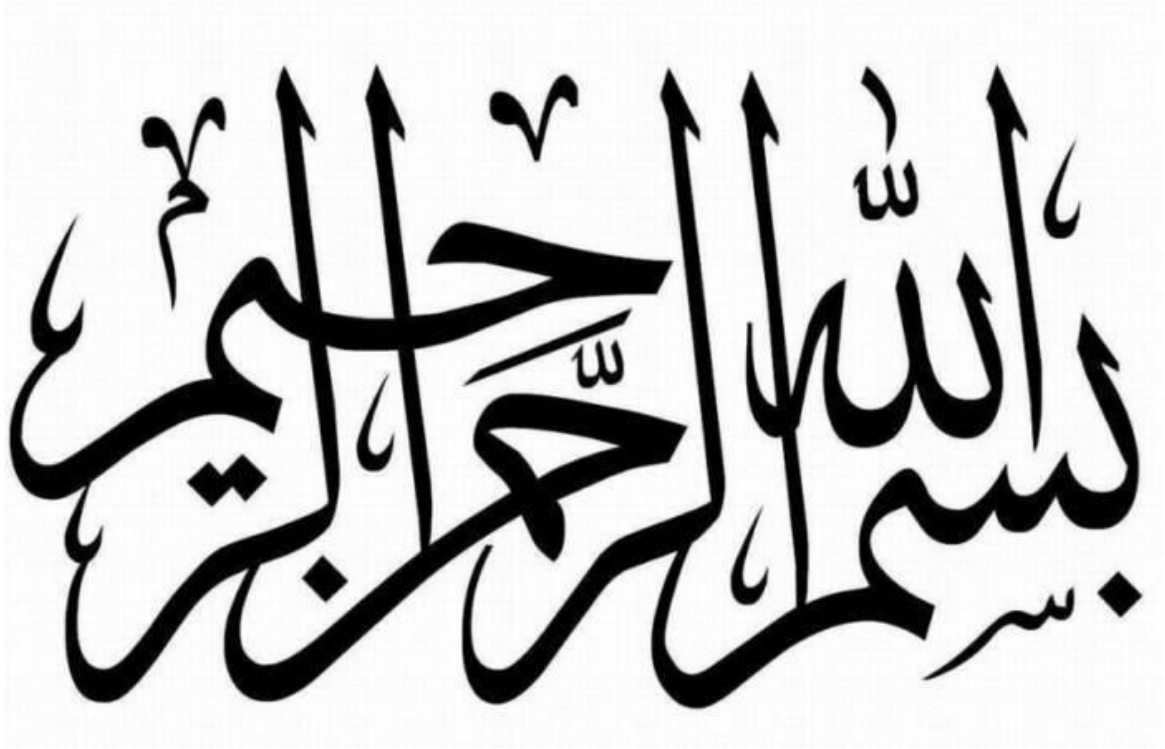
Mengetahui,

**Ketua Program Studi Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pro
NIP.196911302000122001

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk
papa, mama, kakak dan keluarga*

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (S.KG), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Andika Kresna Bayu

04031381419055

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pencabutan Gigi Oleh Dokter Gigi dan Dokter Gigi Muda Di RSKGM Sumsel”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada rasulullah Muhammad SAW yang telah mengantarkan segala bentuk peradaban diseluruh aspek kehidupan termasuk ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas dukungan, doa, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. dr. H. Syarif Husin, M.S selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
3. drg. Sri Wahyuningsih Rais, M. Kes, Sp. Pros selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya yang telah membantu sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan skripsi.
4. drg. Ickman Setoadji Wibowo, MM selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah banyak meluangkan waktu, dengan sabar membimbing penulis, memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan doa dari awal penulisan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. drg. Trisnawaty K, M.Biomed selaku dosen pembimbing skripsi pengganti pertama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, semangat serta doa kepada penulis dan mengajarkan bagaimana cara penulisan skripsi yang baik dan benar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. drg. Sulistiawati, Sp.Perio selaku dosen pembimbing skripsi pengganti pertama yang telah banyak meluangkan waktu, dengan sabar membimbing penulis, memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan doa hingga tersusunnya skripsi ini.
7. Dr. Haerawati Idris, S.KM, M.Kes selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. drg. Valentino Haksajiwo, Sp.BM, M.Kes, MARS selaku dosen penguji skripsi pertama atas kesediaan menguji, membimbing, memberikan saran, menasihati, serta senantiasa meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. drg. Hema Awalia, MPH selaku dosen penguji skripsi kedua sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik atas kesediaan menguji, membimbing, menasihati, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh dosen dan staf administrasi PSKG Universitas Sriwijaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan pengajaran, pendidikan, pengalaman, dan bantuan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Kepala direktur Rumah Sakit Gigi dan Mulut Sumatera Selatan dan seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan tempatnya untuk penulis melaksanakan penelitian.
12. Kepada keluargaku Papa Agus Saptoriono, Mama Yuniarti yang selalu mendoakan penulis, mendidik, memberikan dukungan secara moril maupun materil serta memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Kepada Kakaku Ananda Mahardika Pratama yang selalu menjadi panutan, memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, semangat, doa, dan mendengarkan keluh kesah penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada Almarhum kakek Ibrahim Syahmas dan Almarhumah nenek Faridah yang telah memberikan dukungan, semangat, doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Rossiana Nanggala Putri yang selalu menemani dengan sabar, menyemangati tanpa lelah, menghibur dengan segala cara, dan meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan, doa, dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Fairuz Hilwa yang selalu memberikan bantuan dan meluangkan waktunya dalam mengajarkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
17. Sahabat seperjuangan PSKG FK Unsri Ratu Kharisma, Meidi Tri Yudha, Yon Aditama, Muhammad Ikhsan Solihin Lubis, Dani Septama Syahrial, R Irwin Setiadi, dan Adi Anugerah Utama yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan, telah banyak memberikan bantuan, dukungan, doa dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
18. Teman sejawat Ade Putri, Syifa Khairiah, Izzah Tunnisa, Deratih Putri, Adelina Fatonah, Fatia Medinah, Ashrinda Dita Mutiara, Jelita, Felianda Thalia Ramadhanty, Puput Rizkika, Siska Erisa, Prisisilia Silvia dan Rafika Putri terimakasih untuk doa, semangat, saran, serta hiburannya.
19. Kak Ahdiat Sukmawan, kak Hasmila Devi, Kak Zahro Nasution, Kak Revina, dan Kak Rista yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
20. Teman-teman seperjuangan skripsi Kedokteran Gigi 2014 yang telah memberikan semangat, dukungan, doa dan terimakasih untuk masa prekliniknya.
21. Grup Nomaden Muhammad Ibnu Majah, Yudho Triansyah Dharmawangsa Putra, Nadya Oviliani, Ayulita Evilia Putri dan Billy Gatmir (Creepillusion) yang telah menghibur, mendoakan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
22. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis sepenuhnya sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan, oleh sebab itu, segala kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini akan disambut dengan baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Palembang, Juli 2019

Penulis

Andika Kresna Bayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL	iiI
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.2 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	11
2.2.1 Rumah Sakit Pendidikan	12
2.2.2 Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGM)	12
2.2.3 RSGM Menurut Peraturan Menteri Kesehatan	13
2.3 Dokter Gigi Muda	16
2.3.1 Pengertian Dokter Gigi Muda	16
2.4 Ekstraksi Gigi	16
2.4.1 Definisi Ekstraksi Gigi	16
2.4.2 Indikasi Ekstraksi Gigi	17
2.4.3 Kontraindikasi Ekstraksi Gigi	19
2.4.4 Teknik Ekstraksi Gigi	21
2.4.5 Komplikasi Ekstraksi Gigi	24
2.5 Kepuasan Pasien	27
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	28
2.5.2 Komponen Kepuasan Konsumen	31
2.5.3 Ciri-ciri Konsumen yang Puas	31
2.5.4 Kriteria Kepuasan Pelanggan	33
2.5.5 Elemen Kepuasan Konsumen	34
2.5.6 Enam Konsep Inti Mengenai Objek Pengukuran	36
2.6 Kerangka Teori	40
2.7 Hipotesis	41
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1 Populasi Penelitian	42
3.3.2 Sampel Penelitian.....	42
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	43
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	44
3.4.1 Kriteria Inklusi	44
3.4.2 Kriteria Eksklusi	44
3.5 Variabel Penelitian	44
3.6 Definisi Operasional	44
3.7 Kerangka Konsep	48
3.8 Alat dan Bahan Penelitian	48
3.9 Prosedur Penelitian	49
3.9.1 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.9.2 Metode Pengukuran Data	50
3.9.3 Tahapan Persiapan	50
3.9.4 Tahapan Pelaksanaan	51
3.10 Analisis Data	52
3.11 Hipotesis Penelitian	52
3.12 Alur Penelitian	53
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Tangible</i>	62
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Empathy</i>	63
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Assurance</i>	65
4.2.4 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
4.2.5 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Reliability</i>	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional	44
Tabel 2.	Skor Skala <i>Likert</i> (Pelaksanaan)	49
Tabel 3.	Skor Skala <i>Likert</i> (Harapan)	49
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Responden Pencabutan Gigi di RSKGM Sumatera Selatan Palembang	54
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Tangible</i>	55
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Reliability</i>	56
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Assurance</i>	58
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Empathy</i>	59
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien berdasarkan Skor Kepuasan	59
Tabel 11.	Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek Skor Kepuasan.....	60
Tabel 12.	Hasil analisis Uji <i>Mann Whitney</i> Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek Skor Kepuasan	60

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Ekstraksi Gigi dengan Metode Pencabutan *Close Method*.23
Gambar 2. Ekstraksi Gigi dengan Metode Pencabutan *Open Method*.24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Informed Consent</i>	80
Lampiran 2	Lembar Kuesioner	83
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 4	Surat Selesai Penelitian	88
Lampiran 5	Hasil Penelitian	89
Lampiran 6	Hasil Uji Spss	90
Lampiran 7	Foto Penelitian	91
Lampiran 8	Lembar Bimbingan	92

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENCABUTAN GIGI OLEH DOKTER GIGI DAN DOKTER GIGI MUDA DI RSKGM SUMSEL

Andika Kresna Bayu¹, Sulistiawati², Haerawati Idris³
Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kembalinya pasien menggunakan jasa perawatan gigi. Kepuasan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kembalinya pasien menggunakan jasa yang diberikan oleh petugas, perawat dan terutama pada operator. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi dan dokter gigi muda di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. Jenis penelitian merupakan penelitian observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada pasien yang akan dilakukan pencabutan gigi oleh dokter gigi dan dokter gigi muda di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan berjumlah 224 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pada kelompok dokter gigi sebesar 7,25 dan kelompok dokter gigi muda sebesar -1,74, dengan nilai $p= 0,001$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi yang dilakukan dokter gigi dan dokter gigi muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Dokter Gigi, Dokter Gigi Muda, Kepuasan Pasien, Pencabutan Gigi,

***THE COMPARISON OF DENTAL SATISFACTION LEVEL IN
PATIENTS WITH TEETH EXTRACTION BY DENTAL
CO-ASSISTANT STUDENT AND DENTIST***

***Andika Kresna Bayu¹, Sulistiawati², Haerawati Idris³
Dentistry Program of Medical Faculty of Sriwijaya University***

Abstract

The improvement of healthcare service quality would have an impact on revisit of patients in need of dental treatment. Patient satisfaction influences the recall of patients to seek dental treatment provided by operator. The purpose of this study was to see the comparison of patient satisfaction levels with tooth extraction services by dentist and dental co-assistant in the Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. The type of this study was observational analytical cross sectional method. The study was conducted to patients with tooth extraction by dentist and dental co-assistant in Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan in total of 224 patients. The result showed that the average of dental satisfaction level by dentist was 7,25 and dental co-assistant was -1,74, with p value = 0,001 ($p > 0,005$). It could be concluded that there was a significant difference of dental satisfaction level in patients with tooth extraction by dentist and dental co-assistant in Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.

***Key words:* Dentist, Dental Co-Assistant, Dental Satisfaction, Extraction Teeth**

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Data hasil riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan bahwa prevalensi rata-rata penduduk Indonesia bermasalah gigi dan mulut sebesar 57,6%, dengan nilai rata-rata 31,1% menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis, sementara 68,9% lainnya tidak dilakukan perawatan.¹ Provinsi Sumatera Selatan memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sekitar 52,4% sedangkan untuk kota Palembang sebesar 30,7% merupakan prevalensi tertinggi dari kabupaten atau kota yang berada di Sumatera Selatan.²

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan perorang atau bersama suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.³ Jenis pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapat seperti pencabutan, penambalan, *scalling*, *root planning*, dan pelayanan yang paling sering adalah penambalan dan pencabutan yang dilakukan di puskesmas, klinik dan rumah sakit.⁴

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan

kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan (rehabilitatif).⁵ Rumah sakit gigi dan mulut provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit yang melayani dalam bidang kesehatan khusus gigi dan mulut. Salah satu jenis pelayanan yang tersedia adalah pelayanan bedah mulut seperti pencabutan gigi. Pencabutan gigi merupakan salah satu tindakan yang sering dilakukan oleh dokter gigi. Pencabutan gigi adalah suatu proses pencabutan gigi atau sisa akar dari alveolus secara utuh, dikarenakan gigi tersebut sudah tidak dapat dilakukan perawatan lagi. Pencabutan gigi merupakan tindakan bedah minor pada bidang kedokteran gigi yang melibatkan jaringan keras dan jaringan lunak pada rongga mulut sehingga prosedur pencabutan gigi memerlukan pelayanan yang baik.⁶ Rumah sakit khusus gigi dan mulut memberikan pelayanan kesehatan gigi kepada pasien dilakukan oleh tenaga kesehatan seperti dokter gigi spesialis, dokter gigi umum, dan mahasiswa kepaniteraan klinik (*co-ass*) atau mahasiswa kepaniteraan yang telah lulus sarjana kedokteran gigi.⁷

Keberhasilan pelayanan kesehatan didukung oleh tenaga kesehatan yang bekerja didalamnya yaitu dokter gigi spesialis, dokter gigi, dan tenaga pelayanan kesehatan lainnya. Dokter gigi spesialis adalah dokter yang mengkhususkan diri dalam suatu bidang ilmu kedokteran gigi tertentu.⁸ Dokter gigi merupakan profesi yang berperan sebagai tenaga kesehatan di bidang gigi dan mulut dan memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan perawatan.⁹ Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit selain dokter gigi umum juga terdapat dokter gigi muda atau mahasiswa

kepaniteraan klinik (*co-ass*) merupakan lulusan pendidikan sarjana kedokteran gigi yang sedang menjalani pendidikan profesi dokter gigi.¹⁰ Rumah sakit khususnya gigi dan mulut memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan guna memperoleh kepuasan pasien namun tetap mengacu pada kode etik profesi, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.¹¹

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan.³

Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2013) kualitas pelayanan medis dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu, Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*empathy*). *Reliability* adalah kehati-hatian dokter gigi, ketelitian dokter gigi dan kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan. *Assurance* yaitu keterampilan dokter gigi, pengetahuan dokter gigi. *Tangible* yaitu fasilitas, kelengkapan alat medis dan penampilan operator.

Empathy yaitu empati yang ditunjukkan oleh dokter gigi seperti kepedulian dokter gigi mendengarkan keluhan, kesopanan dokter gigi, keakraban dokter gigi dalam membangun hubungan komunikasi dengan pasien dan *Responsiveness* ialah kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan dan tindakan dokter gigi sesuai dengan prosedur.¹²

Adityarani (2016) meneliti tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dokter gigi di klinik gigi *My Dental Care* Surabaya, hasilnya menunjukkan kepuasan utama yakni pada dimensi empati (*empathy*) yaitu meliputi kepedulian, kesopanan dan keramahan dalam komunikasi antara dokter gigi dan pasien.¹³ Putri (2018) meneliti tentang perilaku komunikasi oleh mahasiswa kepaniteraan klinik (*co-ass*) terhadap pasien di RSUP dokter M. Djamil Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan dari mahasiswa kepaniteraan klinik (*co-ass*) pasien merasa “puas”. Kepuasan diperoleh dari perilaku komunikasi yang baik antara *co-ass* dan pasien yaitu meliputi keramahan dalam pemeriksaan pasien serta menjawab pertanyaan pasien dengan jelas.¹⁴ Pratama Kesuma (2014) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dapat meningkatkan keinginan pasien untuk berobat kembali. Aspek kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁵

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi yang dilakukan oleh dokter gigi umum dan dokter gigi muda di Rumah

Sakit Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan dimana sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan, pelayanannya melibatkan dokter gigi umum dan dokter gigi muda.

1. 2 Rumusan Masalah

Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pencabutan gigi oleh dokter gigi umum dan dokter gigi muda di RSKGM Sumsel ?

1. 3 Tujuan Penelitian

1. 3. 1 Tujuan penelitian umum

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.

1. 3. 2 Tujuan penelitian khusus

1. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi terhadap kehandalan (*reliability*) pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.
2. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi terhadap bukti fisik (*tangible*) pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.
3. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi terhadap ketanggapan (*responsivness*) pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.

4. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi terhadap jaminan (*assurance*) pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.
5. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi terhadap empati (*empathy*) pelayanan pencabutan gigi di RSKGM Sumsel.
6. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi oleh dokter gigi umum dan dokter gigi muda di RSKGM Sumsel.

1. 4 Manfaat Penelitian

1. 4. 1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai penggambaran keilmuan dibagian Bedah Mulut mengenai tingkat kepuasan pasien ekstraksi gigi permanen yang dilakukan oleh dokter gigi dan dokter gigi muda.

1. 4. 2 Manfaat praktis

1. Bagi Akademik

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi, wawasan, dan tambahan informasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam tindakan ekstraksi gigi .

2. Bagi RSKGM SUMSEL

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi pelayanan kesehatan agar semakin menjadi lebih baik dan mengutamakan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Riset kesehatan dasar nasional (Riskesdas). Jakarta: BPPK. 2018.
2. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Pokok-pokok hasil Riskesdas Provinsi Sumatera Selatan. Jakarta: BPPK. 2013.
3. Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batu Retno. Profesi Keperawatan Gigi. Akademi Keperawatan Gigi Satria Husada : Wonogiri. 2016; 14(1): 43.
4. Andayasari, L. Analisis Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kegiatan Penambalan dan Pencabutan Gigi di Puskesmas. Pusat epidemiologi klinik, Balitangkes, Kemenkes RI. Jurnal Biotek Medisiana Indonesia. 2014; 3(2): 85-100.
5. Handayani, PW., Hidayanto AN., Pinem, AA., Hapsari, IC., Azzahro, F., Sandhyaduhita, PI., dkk. Pengantar sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). PT Rajagrafindo Persada : Depok. 2018. p34.
6. Lande, R., Kepel, BJ., Siagian, KV., Gambaran faktor risiko dan komplikasi pencabutan gigi di RSGM PSPDG-FK UNSRAT. Jurnal e-gigi. Fakultas Kedokteran, Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Samratulangi : Manado. 2015; 3(2): 477.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. No. 1173/Menkes/Per/X/2004. Jakarta : 2004. p1-16
8. Dyah, NR., Arsandy, ER. Sistem informasi geografis tempat praktek dokter spesialis di provinsi D.I. Yogyakarta berbasis web. Jurnal Informatika Mulawarman. Program Studi Teknik Informatika. Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta : Yogyakarta. 2015; 10(1): 65.
9. Caresya, G.D., Meilawaty, Z., dan Hadnyanawati, H. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi – Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Di Poli Gigi Puskesmas Jember. Jurnal Pustaka Kesehatan. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember : Jember. 2016; 3(3): 547.
10. Pangesti, AA. Pengaruh konflik peran terhadap terjadinya *burnout* pada mahasiswa koas. Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi. Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta : Rawamangun, Jakarta. 2012; 1(1): 2.
11. Raturandang, AN., Posangi, J., Ratag, GE. Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Langowan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi : Manado. 2017: 63
12. Pena, M.M., Silva, E.M., Tronchin, D.M., Melleiro, M.M. The Use of the Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry In Health Services. University of Sao Paulo : Brazil. 2013; 47(5): 1227-32
13. Putranti, A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi Di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. Jurnal

- Penelitian Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga : Surabaya. 2016; 7(4): 201-207.
14. Veronica P, Perilaku komunikasi dokter muda (koas) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. M. Djamil Padang. Skripsi sarjana ilmu komunikasi. Jurusan ilmu komunikasi, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas Andalas Padang. 2018: 74.
 15. Tanudjaya, P.K., Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*. Universitas Trisakti : Jakarta. 2014; 7(1): 39-43.
 16. Setyaningsih, W., Adriani RB., Prihatini B. Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu politeknik kesehatan surakarta. 2009: 1-7.
 17. Isin. Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas Mahak Baru di Kecamatan sungai Boh. *E-jurnal Sosiatri – Sosiologi*. Mahasiswa Program Sarjana Sosiatri – Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas mulawarman. 2015: 25.
 18. Jultje S. Soputan, Daicy Lengkong Dkk. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya : Manado.2010: 1-13
 19. Putro SW., Samuel H., Karina R., Brahmana. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Surabaya. 2014; 2(1): 1-9.
 20. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 22 dan 23. Tentang Rumah Sakit. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia : Jakarta. 2009. p9.
 21. Borle RM. Textbook of oral and maxillofacial surgery. India : Jaypee Brothers Medical Publishers. 2014. p195-220.
 22. Andersson L, Kahnberg KE, Pogrel MA. Oral and maxillofacial surgery. USA: Willey Blackwell; 2010. p181-192.
 23. Balaji SM. Textbook of oral and maxillofacial surgery. New Delhi: Elsevier; 2009. p32-35.
 24. Little JW. Dental Management of the medically compromised patient. 8th ed. St. Loius : Mosby; 2017. p19-370.
 25. Fragiskos FD. Oral surgery. New York : Springer; 2007. p181-200.
 26. Abdullah, A.Z, Anas Asmidar A.St. Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial* : Makassar. 2008; 7(2): 99-106
 27. Kasmir. Customer services excellent. Teori dan Praktik. Rajawali Pers. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta. 2018. p236-244.
 28. Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suendra, I. wayan. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Komunikasi Penelitian*; 2016; 4(2): 1–7.
 29. Tjiptono, F. Pemasaran Jasa - prinsip, penerapan dan penelitian. Edisi ke-1. C.V Andi Offset : Yogyakarta. 2014. p353-370.

30. Harjati, L., Venesia, Y. Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan tiger air mandala. E-jurnal Widya Ekonomika. 2015; 1(1): 69.
31. Hukubun, H., Wijono, D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bujang. Jurnal Maksipreneur : Yogyakarta. 2014; 3(2): 16-20
32. Noreti. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas mendawai kecamatan Arut Selatan kabupaten Kotawaringin Barat. Tesis Magister Manajemen. Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Jakarta. 2016.
33. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta 2012; p124.
34. Raharja, IG., Kusumadewi, S., Astiti, DP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Puri Raharja. Program Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. Odonto dental journal : Denpasar Bali. 2018;4(1): 34-44.
35. Nuryanti. Gambaran kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan keperawatan diruang rawat inap Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Skripsi Sarjana Keperawatan. Jurusan Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan. UIN Alaudin Makassar : Makassar. 2013.
36. Bhat, N., Sultane, P., Chhabra, S., Choudhary, S., Sen, N., Thakker, J., *et-all*. Assessment of Patient Satisfaction toward Dental Care Services of Patients visiting Dental Schools in Udaipur, Rajasthan, India. International Journal of Oral Care and Research : India. 2017;5(1):1-7.
37. Uchiyama, T., Tanaka, H., Arikawa, K., Taguchi, C., Kimoto, S., Fuse, M., *et-all*. Patient Satisfaction Survey at the Dental Human Dock Clinic of Nihon University School of Dentistry at Matsudo Hospital. International Journal Oral Medical Science : Japan. 2015;13(2): 45-52.
38. Anggraini, AI. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Skripsi Sarjana kedokteran Gigi. Fakultas Kedokteran gigi. Universitas Hasanuddin : Makassar. 2015.
39. Chabibah, AN. Kualitas fungsional dan kepuasan pasien terhadap perawat dan dokter gigi di Rumah Sakit. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Universitas Airlangga : Surabaya. 2016;6(2): 143-8.
40. Lee, KT., Chen, CM., Huang, ST., Wu, YM., Lee, HE., Hsu, KJ., *et-all*. Patient satisfaction with the quality of dental treatment provided by interns. Journal of Dental Science : Taiwan. 2013;8: 177-183.
41. Rambhia, M., Shah, K., Bhate, P., Kaira, D., Rajeev, H. Evaluation of Patient Satisfaction Based on Communication Skills of Dentists in Mumbai City: A Cross-Sectional Questionnaire Based Survey. International Journal of Scientific Study : India. 2016;3(11): 48-52.
42. Sreenivas, T., Babu, NS. A study on patient satisfaction in hospitals (a study on three urban hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh).

- International Journal of Management Research and Business Strategy : West Godavari. 2012;1(1): 1-20.
43. Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, BS. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. Jurnal e-Gigi. Program Studi Kedokteran Gigi. Fakultas Kedokteran. Universitas Sam Ratulangi : Manado. 2014;2(2): 1-11
 44. Luo, JY., Liu, PP., Wong, MC. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. Research article. Dental Public Health, Faculty of Dentistry, The University of Hong Kong : Hong Kong. 2018 : 1-10.
 45. Nurlaela. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan oleh mahasiswa di klinik poltekkes jurusan keperawatan gigi Bandung. Karya Tulis Ilmiah Program Pendidikan Diploma III Jurusan keperawatan Gigi. Politeknik Kementrian Kesehatan bandung : Bandung. 2015.
 46. Tashkandi, FS., Hejazi, LO., Lingawi, HS. Patients satisfaction with dental care services provided by educational dental hospital. International Journal of Health Science and Research : Arab Saudi. 2017;7(6); 135-42.
 47. Tejo, H., Belen, R., Velascuez, C., Andres, R. Patients perception about dentist a literature review. School of Dentistry. Universidad de Concepcion Chile : Brazil. 2016;18(27): 15-22.
 48. Habib, SR., Ramalingam, S., Beladi, AA., Habib, AA. Patient's satisfaction with the dental care provided by dental students. Original article : Saudi Arabia. 2014;26(3): 353-6.
 49. Ria, N. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kunjungan pasien di puskesmas Darussalam kecamatan Medan Petisah Medan tahun 2015. Jurnal Ilmiah Panmed. Jurusan Keperawatan Gigi. Poltekkes Kemenkes Medan : Medan. 2015;10(1): 71-77
 50. Girsang, TT. Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* pada pasien umum dan BPJS di RSUD Kabanjahe. Skripsi Sarjana Kedokteran Gigi. Fakultas Kedokteran Gigi. Universitas Sumatera Utara : Medan. 2019.
 51. Iqbal, W., Faran, F., Yashfika, AB., Shoro, FN. Evaluation of dental care through patient satisfaction feedback – a cross sectional study at dental institute of OJHA Hospital, Karachi, Pakistan. Journal Advance in Dentistry and Oral Health. 2018;8(4): 1-9.
 52. Juliawati, M. Pentingnya manajemen waktu untuk menunjang keberhasilan praktik dokter gigi. Makassar Dental Journal : Makassar. 2015;4(5): 143-147.
 53. Akbar, FH., Pasiga, BD., Samad, R., Bakri, I. Patient satisfaction levels in dental health care: a case study of people in North Mamuju, Indonesia 2017. Journal of Dentomaxillofacial Science : Makssar. 2018;3(2): 115-18.
 54. Lopez-Portilla JE. Determinantes de la satisfaccion de la atencion odontologica en un grupo de pacientes atendidos en la Clinica del Adulto

de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2013;12(24):209-55.