

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI
RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM**



**SULASTIKA
P07525018176**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI
RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III



**SULASTIKA
P07525018176**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL KTI : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI
RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

**NAMA : SULASTIKA
NIM : P07525018176**

Telah diterima dan disetujui untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, Mei 2019

**Menyetujui
Pembimbing**

**drg. Hj Yetti Lusiani, M.Kes
NIP 197006181999032003**

**Ketua Jurusan Keperawatan Gigi
PoltekNIK Kesehatan Kemenkes RI Medan**

**drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes
NIP.196911181993122001**

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL KTI : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI
RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

**NAMA : SULASTIKA
NIM : P07525018176**

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah diuji Pada Sidang Ujian
Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan
Tahun 2019

Penguji I

Penguji II

**Manta Rosma, S.Pd, M.Kes
NIP. 196111061982032001**

**Hj. Asmawati, SKM, M.Si
NIP. 196006031980032001**

Ketua Penguji

**drg. Hj. Yetti Lusiani, M.Kes
NIP. 197006181999032003**

**Ketua Jurusan Keperawatan Gigi
Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan**

**drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes
NIP.196911181993122001**

PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2019

SULASTIKA
P07525018176

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
DENTAL HYGIENE DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, May 2019**

Sulastika

**Overview of Patient Satisfaction Level With Dental and Oral Health Services
At Deli Serdang Hospital Of Lubuk Pakam.**

Viii + 27 pages, 3 tables, 9 attachments

Abstract

Dental and oral health services are professional services provided by health workers to individuals or communities in the fields of promotion, preventive and curative aimed at improving optimal dental and oral health. Patient satisfaction is one of the main indicators of health services success that are used as a measure to assess the success of health services provided.

This research is descriptive, namely by giving a questionnaire and conducting direct examination. This study aims to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services at Deli Serdang hospital of Lubuk Pakam. The number of research samples were 30 people.

The results showed that Patient Satisfaction in terms of health reliability obtained a very satisfied percentage of 3 people (10%), 22 people satisfied (73%) and quite satisfied with 5 people (17%). Whereas in terms of clarity of nursing action obtained very satisfied of 4 people (13%), satisfied were 22 people (80%) and quite satisfied were 2 people (7%). Then viewed from the facilities and infrastructure were very satisfied as many as 10 people (33%), satisfied 18 people (60%) and quite satisfied 2 people (7%)

From the results, it can be concluded that viewed from 3 dimensions of Patient Satisfaction Levels on Oral and Dental Health Services at Deli Serdang Hospital including satisfaction criteria.

Keywords : Patient satisfaction, Reliability, Clarity of Action, Infrastructure

References : 11 (1981-2015)

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN

JURUSAN KEPERAWATAN GIGI

KTI, MEI 2019

Sulastika

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

Viii + 27 Halaman + 3 Tabel + 9 lampiran

Abstrak

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah merupakan pelayanan profesional yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada perorangan atau masyarakat dibidang promotif, preventif dan kuratif yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu dengan cara memberikan kuesioner dan melakukan pemeriksaan secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Jumlah sampel penelitian sebanyak 30 orang.

Hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari kehandalan kesehatan diperoleh persentase sangat puas sebanyak 3 orang (10%), puas 22 orang (73%) dan cukup puas 5 orang (17%). Sedangkan ditinjau dari kejelasan tindakan/keperawatan diperoleh sangat puas 4 orang (13%), puas 22 orang (80%) dan cukup puas 2 orang (7%). Lalu ditinjau dari sarana dan prasarana diperoleh sangat puas sebanyak 10 orang (33%), puas 18 orang (60%) dan cukup puas 2 orang (7%)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dilihat dari 3 dimensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam termasuk kriteria puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, kehandalan, kejelasan tindakan, sarana prasarana

Daftar Bacaan : 11 (1981-2015)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Keperawatan Gigi di Poltekkes Kemenkes RI Medan.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mengalami kesulitan. Namun, berkat bimbingan, arahan dan saran-saran dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan.
2. Ibu drg. Hj. Yetti Lusiani, M.Kes, selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan petunjuk, saran, masukan dan bimbingan kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan.
3. Manta Rosma, SPd, M.Kes, selaku Penguji I Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan dan saran.
4. Hj. Asmawati, SKM, M.Si, selaku Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan dan saran.
5. Teristimewa penulis ucapkan kepada Suami dan Keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan doa restu serta dorongan, baik moril maupun materil.
6. Teristimewa juga penulis ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan doa restu serta dorongan, baik moril maupun materil.
7. Seluruh dosen dan staf Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan di Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan yang telah memberikan

dukungan dan bantuan kepada penulis selamai ni, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan kalimat maupun dari segi bahasanya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis serta keterbatasan lainnya, maka dengan besar hati penulis mengharapkan segala kritik dan saran serta masukan yang dapat menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya atas segala bantuan, dorongan, doa dan keikhlasan semua pihak, penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan Rahmatnya buat kita semua.

Medan, Juni 2019

Penulis

SULASTIKA

P07525018176

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
C.1. Tujuan Umum	4
C.2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Pasien	6
A.1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	6
A.2. Dimensi Kepuasan Pasien	7
A.3. Klasifikasi Tingkat Kepuasan	8
A.4. Metode Pengukuran Kepuasan.....	9
A.5. Indeks Kepuasan.....	10
B. Pelayanan Kesehatan.....	12
B.1. Poli Gigi dan Mulut	13
B.2. Profil RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.....	15
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Definisi Operasional	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian	18

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	19
E. Pengolahan dan Analisa Data	20
E.1. Pengolahan Data.....	20
E.2. Analisa Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN	22
A. Hasil Penelitian	22
B. Pembahasan	23
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	26
A. Simpulan	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kehandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberi Layanan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam	22
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kejelasan Tindakan/Perawatan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam	22
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau dari Sarana dan Prasarana di RSUD Deli Serdang Pakam	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Etical Clearence
Lampiran 3	Surat Pengantar
Lampiran 4	Surat Balasan
Lampiran 5	Master Tabel
Lampiran 6	Format Konsultasi
Lampiran 7	Jadwal Penelitian
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan disegala bidang, salah satunya pembangunan kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang bidang Kesehatan (RPJPK) 2005 - 2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Hal ini salah satunya ditandai oleh penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. (Depkes RI, 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan rujukan dari suatu wilayah. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi, efektif dan memuaskan pelanggan sesuai norma dan etika yang baik, (Azwar, 1999)

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan, (Donabedian, 1981)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilakukan secara komprehensif kepada individu dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokuskan kepada aspek promotif, preventif dan kuratif dasar. Perawat gigi adalah salah satu unsur pemberi pelayanan kesehatan gigi di institusi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan sarana kesehatan lainnya. Dalam melaksanakan tugas, peran dan fungsinya dilakukan dengan rasa tanggung jawab sesuai dengan hak dan wewenang yang dimilikinya. Perawat gigi sebagai sumber daya manusia yang mempunyai peran cukup penting dalam asuhan kesehatan gigi dalam aspek promotif dan preventif pelayanan kesehatan gigi dan mulut (PPGI, 2008).

Dengan demikian pelayanan yang di berikan kepada pelanggan atau pasien sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat gigi kepada perorangan atau masyarakat dibidang promotif, preventif dan kuratif sederhana yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal. Tuntutan pelayanan yang lebih baik dari masyarakat terhadap berbagai fasilitas pelayanan kesehatan publik yang tersedia merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Masyarakat melakukan tindakan yang lebih selektif dalam memilih kebutuhan mereka. Pilihan mereka merupakan evaluasi dari kepuasan pelayanan yang diterima sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan. Kepuasan dapat bersifat subjektif, tiap orang dari latar belakang yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan yang sama. Sering pula di temukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun jika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi tidak terpenuhi.

Kepuasan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan. Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang

dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima, (Imran, 2013)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmah (2015) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Moch. Ramdhan Bandung hasilnya menggambarkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap variabel kehandalan (realibility) dengan skor 84,5%, sedangkan 84,7% sangat puas terhadap variable ketanggapan (responsiveness), 86,5% sangat puas terhadap variabel jaminan dan kepastian (assurance) dan 84,5% sangat puas terhadap variabel empati (emphaty). Dari hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan dari beberapa dimensi tingkat kepuasan pasien rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapatkan dari pusat pelayanan kesehatan yang dikunjunginya.

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam merupakan suatu unit pelaksana teknis yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan tentu harus dapat memberikan mutu pelayanan berkualitas. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menjaga kualitas mutu pelayanan yang diberikan. Dari data laporan bulanan Poli Gigi dan Mulut pada bulan November dan bulan Desember 2018, jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan yaitu dari 60 orang kunjungan pada bulan November menjadi 72 kunjungan pada bulan Desember 2018. Peningkatan tersebut dapat disebabkan karena menurunnya derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat sehingga menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan ke Poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Jenis perawatan yang diberikan di poli gigi yaitu penambalan gigi tetap dan gigi susu, pencabutan gigi tetap dan gigi susu, pengobatan pulpa, pengobatan periodontal dan pembersihan karang gigi.

Bangunan RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam sendiri merupakan bangunan yang baru saja diperbaharui dan lokasinya terletak tidak jauh dari jalan utama sehingga mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Dari hasil pengamatan penulis selama bekerja di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, Poli gigi dan mulut telah melakukan pelayanan dengan baik sehingga penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

C. Tujuan Penelitian

C.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

C.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kejelasan tindakan/perawatan kepada pasien poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari sarana dan prasarana di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam dan yang berkaitan dengan fungsi Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan rujukan yang merata dan terjangkau

2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

A.1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya, (Akuba, 2013).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka merima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut, (Angraini, 2015)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, jika sebaliknya maka ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul. Jika suatu produk (pelayanan) memenuhi harapan, konsumen atau pasien akan merasa puas, jika pelayanan melampaui harapan, makan pasien akan merasa sangat puas. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, kualitas pelayanan yang baik, (Imran, 2013).

A.2. Dimensi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan. Parasuraman dkk (1988) pada penelitiannya membagi dimensi mutu pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. Reliabilitas (reliability), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan.
2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan tenaga kesehatan membantu semua pasien serta berkeinginan melaksanakan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), artinya tenaga kesehatan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari resiko keragu-raguan.
4. Empati (empathy), dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan tenaga kesehatan untuk menyelami perasaan pasien.
5. Bukti fisik atau bukti langsung (tangible) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan tenaga kesehatan yang menyenangkan.

Zeithaml dalam Husein (2005) juga mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu :

1. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan
2. Responsiveness, yaitu respon atau kesigapan karyawan/tenaga kesehatan dalam membantu pelanggan/pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan tenaga kesehatan dalam menangani keluhan dan penanganan keluhan pasien
3. Assurance, meliputi kemampuan tenaga kesehatan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan

4. Emphaty, yaitu perhatian secara individual yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien seperti kemampuan tenaga kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pasien.
5. Tangibles, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan dan penampilan petugas/tenaga kesehatan

A.3. Klasifikasi Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu :

1. Sangat Puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (proses administrasi) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2. Agak puas

Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3. Tidak Puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat)

dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Angraini, 2015).

Dalam Pohan (2007) Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert dengan graduasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut:

1. Sangat puas diberi bobot = 5
2. Puas diberi bobot = 4
3. Cukup puas diberi bobot = 3
4. Tidak puas diberi bobot = 2
5. Sangat tidak puas diberi bobot = 1.

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

1. Angka 0 % - 20 % = sangat tidak puas
2. Angka 21 % - 40 % = tidak puas
3. Angka 41 % - 60 % = cukup puas
4. Angka 60 % - 80 % = puas
5. Angka 81 % - 100 % = sangat puas, (Imran 2013)

A.4. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2001), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (Customer Oriented) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. Ghost Shopping

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

c. Lost Costumer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian survey dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode di atas. Data dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survey kepuasan pelanggan, data/informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih focus pada apa yang diteliti sehingga hasilnya pun lebih valid.

A.5. Indeks Kepuasan

Berdasarkan KEPMENPAN No. 25/M/PAN/2/2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai

unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang mencakup 4 kualitas layanan adalah sebagai berikut :

a. Waktu dan Biaya Pelayanan

1. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
2. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
3. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
4. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

b. Prosedur/Mekanisme Pengurusan

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

c. Sarana dan Prasarana

1. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
2. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

d. Profesionalisme dan Perhatian Petugas

1. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, tanggung jawabnya)
2. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

3. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
4. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pasien/masyarakat.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
6. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

B. Pelayanan Kesehatan

Secara umum pengukuran mutu pelayanan kesehatan menyangkut mutu teknis pelayanan kesehatan dan mutu seni pelayanan. Mutu teknis pelayanan kesehatan berkaitan dengan kesesuaian proses pelayanan dengan standar yang ditetapkan sedangkan mutu seni pelayanan berhubungan dengan lingkungan, sikap pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, (Azwar, 1995)

Syarat pokok pelayanan kesehatan, diantaranya :

- a. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

- b. Dapat diterima dan wajar

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

- c. Mudah dicapai

Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan

yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

d. Terjangkau

Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

e. Bermutu

Pengertian mutu yang dimaksudkan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan.

B.1. Poli Gigi dan Mulut

Poli gigi dan mulut merupakan salah satu dari jenis layanan di Rumah Sakit yang memberikan pelayanan yang bersifat medik dasar kedokteran gigi, meliputi upaya pengobatan atau pemulihan maupun rujukan dengan tidak mengabaikan upaya pencegahan atau perlindungan.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit pada dasarnya diselenggarakan dalam bentuk kegiatan berikut :

1. Pembinaan/pengembangan kemampuan dan peran serta masyarakat dalam upayaelihara diri (self care) melalui pengembangan upaya kesehatan yang bersumber pada oto aktifitas masyarakat dengan pendekatan Usaha Kesehatan Gigi Masyarakat (UKGM).
2. Pelayanan asuhan pada kelompok rentan, seperti pada anak sekolah (UKGS = Usaha Kesehatan Gigi Sekolah) dan pada kelompok ibu hamil/menyusui, anak pra sekolah.
3. Pelayanan medik dasar, di Rumah Sakit dilaksanakan terhadap masyarakat.

4. Memberikan penyuluhan kepada pasien mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut sebagai bagian dari menjaga kesehatan pribadi serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.

Pelayanan kesehatan gigi di Rumah Sakit ditujukan kepada masyarakat atau penderita yang berkunjung ke Rumah Sakit. Tujuan umum upaya kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit yaitu tercapainya derajat kesehatan gigi yang layak. Tujuan khusus upaya kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit yaitu :

1. Meningkatkan keadaan, sikap, dan perilaku masyarakat dalam kemampuanelihara diri (self care) di bidang kesehatan gigi dan mulut serta mencari pengobatan sedini mungkin.
2. Menurunkan prevalensi penyakit gigi dan mulut yang banyak diderita masyarakat (karies dan periodontitis) dengan upaya perlindungan atau pencegahan tanpa mengabaikan upaya penyembuhan dan pemulihan terutama pada kelompok masyarakat yang rawan.
3. Terhindarnya atau berkurangnya gangguan fungsi pengunyahan akibat kerusakan gigi dan mulut.

Pelayanan medik gigi dasar yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam adalah tumpatan gigi tetap dan gigi sulung, perawatan saluran akar, pencabutan gigi tetap dan gigi sulung, pengobatan, pembersihan karang gigi, tindakan bedah ringan seperti insisi abses dan operkulektomi. Tugas dokter gigi di Rumah Sakit yaitu melaksanakan pelayanan medik gigi umum dan khusus, merujuk/menerima rujukan kasus-kasus medik gigi dasar dan kasus-kasus spesialistik dan melaksanakan pelayanan baik asuhan sistematis maupun asuhan masyarakat (bila tidak ada perawat gigi).

Tugas perawat gigi yaitu pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut meliputi pelayanan asuhan sistematis (pada kelompok anak sekolah/UKGS, ibu hamil/menyusui dan anak pra sekolah dan pelayanan asuhan kesehatan masyarakat) dan melakukan pelayanan medis gigi dasar berdasarkan pendelegasian dari dokter gigi. Selain itu perawat gigi di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam juga bertugas sebagai pendamping dokter dalam melakukan tindakan pelayanan kesehatan, menyiapkan alat, menyediakan obat dan Bahan Habis Pakai (BHP), melakukan sterilisasi alat sebelum digunakan dalam pelayanan, dan juga mencatat data pasien sebagai administrasi Rumah sakit.

RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam mempunyai perawat gigi sebanyak 1 orang dan dokter gigi sebanyak 5 orang dengan jumlah pasien rata-rata 3 - 4 setiap hari.

Sasaran Poli Gigi dan Mulut Di Rumah Sakit, yaitu :

1. Penderita/masyarakat yang datang ke Rumah Sakit.
2. Penderita yang dirujuk dari BKIA, sekolah, posyandu, puskesmas pembantu dan puskesmas lain yang tidak memiliki balai pengobatan gigi.

B.2. Profil RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Kelas B terletak di Kota Lubuk Pakam, Ibukota Kabupaten Deli Serdang. Dari Ibukota Provinsi Sumatera Utara (Medan) hanya berjarak \pm 29 KM dengan jarak tempuh 45 menit. RSUD Deli Serdang memiliki berbagai kelebihan :

- a. Tempat nyaman dan ASRI (Apik Serasi Rapi dan Indah)
- b. Aman dari berbagai gangguan kamtibmas
- c. Tersedia mini market dan kantin untuk pemenuhan kebutuhan pasien, keluarga pasien, penjenguk dll.
- d. Pelayanan Apotek Pelengkap 24 jam
- e. Sarana tempat ibadah bagi umat muslim (Mushola)
- f. Merupakan Rumah Sakit terdekat dengan Bandara Internasional Kualanamu (\pm 7 Km)
- g. Akses transportasi keluar dan masuk mudah (Bis kota, Angkot dan Beca) baik dalam kota, luar kota kecamatan maupun ke Ibukota Provinsi
- h. Dekat dengan sarana prasarana pelayanan umum lainnya (Pasar, Super market dll)
- i. Luas Areal : \pm 3,2 Ha
- j. Luas Lantai Bangunan : \pm 14.698 M²
- k. Kapasitas Tempat Tidur : 212 TT

Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang adalah satu-satunya Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, merupakan Pusat Rujukan Pelayanan dengan status Kelas B Non Pendidikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 405/ MENKES/ SK/

IV/ 2008 tanggal 25 April 2008 dan telah meraih Akreditasi Penuh 16 Pelayanan Tahun 2011.

Dalam melaksanakan Tugas dan Fungsi, RSUD Deli Serdang dipimpin oleh seorang Direktur. Memiliki 4 (empat) Jenis Sub Spesialis, Gastro Enterologi, Nefrologi, Jiwa dan Orthopedi dan 16 jenis tenaga spesialis (Spesialis Penyakit Dalam, Anak, Bedah, Kebidanan dan Penyakit Kandungan, Mata, THT, Kulit dan Kelamin, Paru, Jiwa, Syaraf, Ortodontia, Ortopedi, Anaestesi, Radiologi, Patologi Klinik dan Patologi Anatomi), S2 : MARS, MM, MIT, Dokter Umum, Dokter Gigi, Apoteker, Sarjana Keperawatan/Ners, Ahli Penata Rontgen, SKM, Sarjana Gizi beserta tenaga Non Medis lainnya (Sarjana Hukum, Sarjana Ekonomi, Sarjana Pertanian, Sarjana Teknologi Informatika, Akuntan, Sarjana Teknik, Sarjana Komputer) dengan total pegawai sebanyak 598 orang (PNS dan Non PNS)

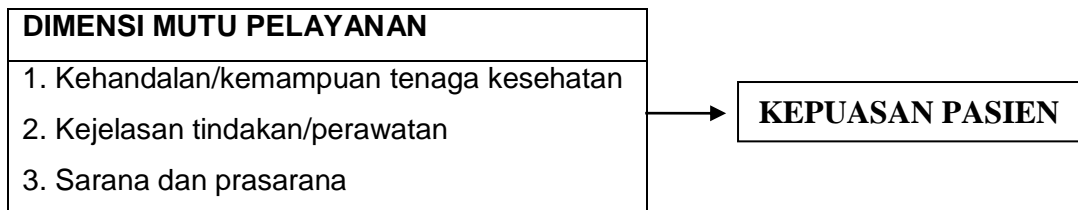
Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang mempunyai wilayah kerja efektif di 14 Kecamatan dari 22 Kecamatan yang ada di Kabupaten Deli Serdang, dengan jumlah penduduk sekitar 1.85 juta jiwa, yaitu :

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Kec. Lubuk Pakam | 12. Kec. Namo Rambe |
| 2. Kec. Tanjung Morawa | 13. Kec. Bangun Purba |
| 3. Kec. Batang Kuis | 14. Kec. Percut. S. Tuan |
| 4. Kec. Pantai Labu | 15. Kec. Lab. Deli |
| 5. Kec. Galang | 16. Kec. Hamp. Perak |
| 6. Kec. Pagar Merbau | 17. Kec. Sunggal |
| 7. Kec. Beringin | 18. Kec. Sibolangit |
| 8. Kec. Gunung Meriah | 19. Kec. P. Batu |
| 9. Kec. STM Hilir | 20. Kec. Kutalimbaru |
| 10. Kec. STM Hulu | 21. Kec. Biru-biru |
| 11. Kec. Patumbak | 22. Kec. Deli Tua |

Menghadapi perkembangan serta keadaan yang cepat berubah dalam Era Globalisasi dan Otonomi Daerah maupun kebijakan Desentralisasi khususnya persaingan bidang pelayanan kesehatan, serta menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan, maka Rumah Sakit sebagai pelaksana pelayanan kesehatan rujukan harus mampu melakukan perkembangan baik perubahan manajemen dan kebijakan, pola pikir maupun peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dan teknologi kedokteran serta pengelolaannya dengan Sistem Pelayanan Terpadu.

C. Kerangka Konsep

Pengukuran tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini dilakukan berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu kemampuan/kehandalan (*reliabilitas*), jaminan/kejelasan prosedur (*assurance*), dan sarana/prasarana atau bukti fisik (*tangible*). Kerangka konsep dapat dilihat pada bagan berikut :



D. Defenisi Operasional

1. Kemampuan/kehandalan tenaga kesehatan adalah memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
2. Kejelasan tindakan/perawatan adalah tenaga kesehatan memiliki pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, perhatian dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan mampu dalam memberi keamanan didalam memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
3. Sarana dan prasarana adalah ketersediaan alat yang siap pakai, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan serta penampilan tenaga kesehatan yang menyenangkan di poli gigi dan mulut rSUD deli Serdang Lubuk Pakam
4. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang timbul akibat dari kinerja tenaga kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005) dan mendapat gambaran mengenai pendapat pasien dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dalam memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

B.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

B.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Juni 2019.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

C. 1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada bulan Februari – Juni 2019, (Arikunto, 2006)

C.2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, pada penelitian ini pasien yang datang ke Poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Berusia minimal 17 tahun, karena pada usia tersebut pasien diharapkan bisa memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima melalui jawaban kuesioner yang diberikan.
- b. Bersedia mengisi kuesioner setelah dilakukan perawatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 30 orang.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

D.1. Jenis Pengumpulan Data

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung diperoleh atau diambil oleh peneliti yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan secara langsung pada pasien.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah ada atau sudah dikumpulkan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini adalah catatan jumlah pasien yang didapat dari RSUD Deli Serdang.

D.2. Cara pengumpulan data

Pelaksanaan pengumpulan data kuesioner :

- a. Perkenalkan peneliti kepada pasien di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
- b. Peneliti kemudian menjelaskan tujuan datang dan kegiatan yang akan dilakukan
- c. Setelah itu peneliti membagikan kuesioner kepada 30 orang responden dengan waktu yang diberikan untuk menjawab pertanyaan yaitu 20 menit
- d. Setelah semua kuesioner diisi oleh responden, hitung jawaban yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan masukkan dalam master tabel.

E. Pengolahan dan Analisa Data

E.1. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dilakukan pengolahan data, adapun langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. *Editing* (Memeriksa)

Setelah semua data dikumpulkan harus dilakukan penyuntingan terlebih dahulu. Secara umum editing merupakan kegiatan yang dilakukan untuk pengecekan dan perbaikan kuesioner yang telah diberikan. Adapun yang harus diperiksa yaitu :

- a. Apakah lengkap, dalam arti semua pertanyaan terisi
- b. Apakah jawaban atau tulisan masing-masing pertanyaan cukup jelas atau terbaca.

2. *Coding* (Pengkodean)

Data yang telah terkumpul diubah menjadi lebih ringkas dengan memberikan tanda atau kode terhadap setiap pertanyaan yang bertujuan untuk mempermudah peneliti.

E. 2. Analisa Data

Data yang dikumpulkan merupakan data mengenai :

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan dalam memberi layanan kepada pasien poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kejelasan tindakan/perawatan kepada pasien poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.
3. Gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari sarana prasarana di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

Pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi penilaian :

- Sangat Puas (SP) skor 5
- Puas (P) skor 4
- Cukup Puas (CP) skor 3
- Tidak Puas (TP) skor 2
- Sangat Tidak Puas skor 1

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus :

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori :

1. Sangat Puas skor 81 % - 100 %
2. Puas skor 61 % - 80 %
3. Cukup Puas skor 41 % - 60 %
4. Tidak Puas skor 21 % - 40 %
5. Sangat Tidak Puas skor 0 % - 20 %

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui pembagian kuesioner pada 30 orang pasien gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien ditinjau dari Kehandalan Tenaga Kesehatan dalam memberi layanan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	3	10
Puas	22	73
Cukup Puas	5	17
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 4.1 diatas diperoleh tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam terhadap kehandalan tenaga kesehatan dalam memberi layanan berjumlah 3 orang (10%) mengatakan sangat puas, sedangkan 22 orang (73%) mengatakan puas, cukup puas berjumlah 5 orang (17%), kemudian yang tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada (0%).

Tabel 4.2
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien ditinjau dari Kejelasan Tindakan/ Perawatan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	4	13
Puas	22	80
Cukup Puas	2	7
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 4.2 diatas diperoleh tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam terhadap kehandalan tenaga kesehatan dalam memberi layanan berjumlah 4 orang (13%) mengatakan sangat puas, sedangkan 22 orang (80%) mengatakan puas, cukup puas 2 orang (7%), kemudian yang tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada (0%).

Tabel 4.3
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien ditinjau dari sarana dan prasarana di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	10	33
Puas	18	60
Cukup Puas	2	7
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 4.3 diatas diperoleh tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam terhadap kehandalan tenaga kesehatan dalam memberi layanan berjumlah 10 orang (33%) mengatakan sangat puas, sedangkan 18 orang (60%) mengatakan puas, cukup puas 2 orang (7%), kemudian yang tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada (0%)..

B. Pembahasan

Dimensi pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini berdasarkan 3 dimensi kepuasan yaitu kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kejelasan tindakan/perawatan, serta sarana dan prasarana. Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam pada tabel 4.1 diperoleh tingkat kepuasan dengan kriteria sangat puas sebanyak 3 orang (10 %), kriteria puas sebanyak 22 orang (73%) dan yang cukup puas sebanyak 5 orang (17%).

Hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yaitu kemampuan, profesionalisme dan tanggung

jawab, kedisiplinan tenaga kesehatan, pelayanan tenaga kesehatan tidak berbelit-belit serta ketelitian tenaga kesehatan dalam pemeriksaan sudah memberikan pelayanan yang bermutu dan hal ini juga memberikan respon yang positif dari para pasien yang berobat kepoli gigi tersebut.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dilakukan oleh 4 orang dokter gigi yang melakukan pemeriksaan dan tindakan perawatan serta satu orang perawat gigi yang bertugas sebagai admin, asisten dan melakukan sterilisasi alat. Pasien merasa puas dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.

Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam pada tabel 4.2 terhadap kejelasan tindakan/perawatan didapat pasien dengan kriteria sangat puas sebanyak 4 orang (13%), kriteria puas sebanyak 22 orang (80%) dan kriteria cukup puas sebanyak 2 orang (7%). Pada penelitian ini pasien merasa puas dengan pengetahuan tenaga kesehatan gigi berkaitan dengan pelayanan, informasi hasil pemeriksaan yang lengkap, kejelasan prosedur tindakan perawatan, kejelasan instruksi sebelum/sesudah perawatan, keamanan dan kenyamanan tempat pelayanan. Tidak ada pasien yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas.

Dari hasil pengamatan peneliti, kemungkinan ketidakpuasan disebabkan oleh kurangnya penjelasan dari tenaga kesehatan tentang hasil pemeriksaan dan perawatan yang diperlukan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan ada kondisi dimana banyaknya antrian pasien sehingga pemeriksaan terkadang memerlukan waktu yang lebih singkat, hal ini dapat mempengaruhi kejelasan informasi yang didapatkan oleh pasien. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Lupiyoadi (2001) cit Saragih (2015), daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam pada tabel 4.3 terhadap sarana dan prasarana didapatkan jumlah pasien dengan kriteria

sangat puas sebanyak 10 orang (33%), kriteria puas sebanyak 18 orang (60%) dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (7%). Pasien merasa puas dengan peralatan kesehatan gigi dan mulut yang lengkap dan modern yaitu dalam pelayanan difasilitasi oleh satu dental unit, peralatan dan bahan kedokteran gigi yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan, penataan ruangan pelayanan yang ergonomis dengan ruangan yang cukup luas sehingga terdapat cukup ruang untuk bergerak, pencahayaan, dan ventilasi udara yang baik, fasilitas ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi dengan poster tentang kesehatan gigi dan mulut, serta kursi tunggu yang cukup sehingga pasien dapat menunggu antrian pelayanan dengan nyaman.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap hasil pelayanan yang telah didapatkan setelah membandingkannya dengan harapannya terhadap pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Pohan (2007) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Imran (2013) menyatakan bahwa perasaan puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan ekspresi perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam berdasarkan dimensi kepuasan yaitu kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kejelasan tindakan/perawatan, serta sarana dan prasarana didapatkan bahwa rata-rata pasien merasa puas. Ketiga dimensi merupakan representasi menyeluruh tentang poli gigi dan mulut RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Semua hal tersebut merupakan hasil berkesinambungan dari suatu sistem pelayanan kesehatan terutama dikhususkan untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada 30 orang pasien yang mendapat pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di tinjau dari kehandalan tenaga kesehatan didapatkan persentase sebesar 10% merasa sangat puas, 73% pasien merasa puas dan cukup puas 17 %, sementara pada kriteria tidak puas dan sangat tidak puas diperoleh 0 %
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari kejelasan/perawatan didapatkan persentase sebesar 13% merasa sangat puas, 80% pasien merasa puas dan cukup puas sebesar 7 %, sementara pada kriteria tidak puas dan sangat tidak puas diperoleh 0 %
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari sarana dan prasarana didapatkan persentase sebesar 33% merasa sangat puas, 60% pasien merasa puas dan cukup puas sebesar 7 %, sementara pada kriteria tidak puas dan sangat tidak puas diperoleh 0 %.

B. Saran

1. Diharapkan dimensi pelayanan yang sudah mendapatkan respon puas dari pasien harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala minimal 6 bulan sekali sehingga dapat mengawasi dan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Dengan begitu pasien yang merasa puas akan berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan atau merekomendasikan kepada teman atau keluarganya.
2. Diharapkan pihak Rumah Sakit dapat menambah alat dental unit agar pasien yang antri untuk mendapatkan pelayanan tidak menunggu terlalu

lama dan tenaga kesehatan dapat memberikan penjelasan tentang prosedur tindakan/perawatan yang akan diterima pasien dapat melakukannya dengan tenang dan tanpa terburu-buru sehingga pasien menerima dan mencerna informasi tersebut dengan baik.

3. Diharapkan kepada manajemen Rumah Sakit agar lebih memperhatikan kebersihan, sarana dan prasarana di Rumah Sakit termasuk fasilitas toilet dan ruang tunggu agar pasien merasa aman dan nyaman selama menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akuba. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Anggraini, A, I. 2015. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Tenriawan Kabupaten Bone. Skripsi. Universitas Hasanudin, Makasar. Diakses tanggal 2 Maret 2019.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, A. 1999. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara, Jakarta
- Depkes RI. 2015. Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien. EGC, Jakarta
- Donabedian. 1981. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Erlangga, Jakarta
- Husein, U. 2005. Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Imran. 2013. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Regular Lembaga Kedokteran Gigi TNI AL. RE. Martadinata Jakarta. (Karya Tulis Ilmiah) Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung
- Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta
- Pohan, I, S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. EGC, Jakarta
- Parasuraman, dkk. 1988. Metode Analisis Kualitas Pelayanan. EGC, Jakarta,
Tjiptono, F. 2001. Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta

KUESIONER
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM

Nama Siswa :
Umur :
Alamat :
Kelas :

A. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan benar!

1. Apakah menyikat gigi penting untuk menjaga kebersihan gigi dan mulut?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Kapankah saja waktu yang tepat untuk menyikat gigi?
 - a. Pada waktu mandi
 - b. Pagi setelah makan dan malam sebelum tidur

3. Lamanya menyikat gigi sebaiknya?
 - a. 1 menit
 - b. 2-3 menit

4. Sikat gigi yang digunakan untuk menyikat gigi sebaiknya?
 - a. Sikat gigi milik sendiri
 - b. Sikat gigi milik bersama

5. Bagaimana menyikat gigi untuk gigi bagian depan ?
 - a. Naik turun
 - b. Maju mundur

6. Gigi apa sajakah yang perlu disikat ?
 - a. Ygigi depan
 - b. Semua gigi dan Permukaannya

7. Bagaimana gerakan yang tepat untuk menyikat gigi bagian belakang?
 - a. Maju mundur
 - b. memutar

8. Bagaimana jenis bulu sikat gigi yang baik untuk digunakan?
 - a. Bulu sikat yang halus
 - b. Bulu sikat yang kasar

9. Bagaimana syarat-syarat sikat gigi yang baik?
 - a. Kepala sikat gigi besar dan bulu sikat kasar
 - b. Tangkai lurus dan bulu sikat lembut

MASTER TABEL

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM

Kode Responden	Umur (Thn)	JK	Pertanyaan																		Total Skor	Tingkat Kepuasan
			Dimensi I						Dimensi II					Dimensi III								
			1	2	3	4	5	Jlh Skor	6	7	8	9	10	Jlh Skor	11	12	13	14	15	Jlh Skor		
1	20	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	61	P
2	48	P	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	74	P
3	30	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	61	P
4	60	P	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	55	CP
5	50	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	61	P
6	58	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	CP
7	19	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	CP
8	20	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	CP
9	24	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
10	25	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
11	31	P	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	55	CP
12	38	P	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	54	CP
13	41	P	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	3	5	5	4	5	22	67	P
14	28	L	4	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	55	CP
15	25	P	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	20	59	CP
16	61	L	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	48	CP

17	55	L	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	48	CP
18	51	P	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	2	3	3	4	3	15	43	CP
19	43	P	4	3	4	4	4	19	5	4	5	4	4	22	3	5	5	5	5	23	64	P
20	27	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	CP
21	30	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	CP
22	41	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
23	50	L	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
24	58	P	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	39	TP
25	55	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
26	40	P	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	58	CP
27	28	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	59	CP
28	25	L	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	59	CP
29	44	P	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	71	P
30	44	P	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	74	P
Jumlah																				1760		
Persentase rata-rata																				78,1		

DAFTAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH

**Judul : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan		Saran	Paraf Mhs	Paraf Dosen
		Bab	Sub Bab			
1	Jumat, 7 Februari 2019		Mengajukan judul KTI	Membuat judul sesuai survey awal dan mempertimbangkan waktu dan lokasi		
2	Selasa, 12 Februari 2019		Mengajukan judul KTI	Perbaiki judul		
3	Kamis, 14 Februari 2019		Acc judul KTI	Judul diterima dan ditanda tangani. Membuat outline yang jelas dan lengkap		
4	Selasa, 19 Maret 2019	Bab I	A. Latar Belakang B. Rumusan Masalah C. Tujuan Penelitian D. Manfaat Penelitian	Refisi sesuai judul dan masukan survey awal.		
5	Rabu, 27 Maret 2019	Bab II	A. Tinjauan Pustaka B. Kerangka Konsep C. Definisi Operasional	Tambahan Referensi dan Perbaiki Definisi Operasional		
6	Senin, 1 April 2019	Bab III	A. Jenis Penelitian B. Lokasi dan Waktu Penelitian C. Populasi dan Sampel Penelitian D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data E. Pengolahan Data F. Format Kuesioner	- perbaiki cara pengumpulan data - lanjut ke bab berikutnya - Lanjut untuk seminar proposal		
8	Senin, 8 April 2019		Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah	- Persiapkan diri - Mengambil surat permohonan penelitian		
9	Senin, 15 April 2019		Pengambilan Data	- Menjaga sikap tata karma dan sopan santun - Perhatikan penampilan		
10	Rabu, 1 Mei 2019		A. Memeriksa Format Pemeriksaan B. Membuat Master Tabel			

11	Selasa, 14 Mei 2019	Melakukan Penelitian		Pengambilan data		
12	Jumat, 17 Mei 2019	BAB IV	A. Hasil Penelitian B. Pembahasan	Perbaiki distribusi tabel frekuensi Penambahan gambaran lokasi penelitian Penambahan karakteristik responden Penambahan pembahasan Perbaiki spasi		
13	Selasa, 21 Mei 2019	BAB V	A. Simpulan B. Saran C. Master Tabel	Perbaiki kalimat dan penulisan		
14	Rabu, 22 Mei 2019	Abstrak		Perbaiki		
15	Kamis, 23 Mei 2019	Ujian Seminar KTI		Perbaiki hasil ujian Perbaiki tata penulisan		
16	Jumat, 24 Mei 2019	Revisi KTI		Periksa kelengkapan data		
17	Senin, 27 Juni 2019	Menyerahkan KTI		Selesai		
18	Rabu, 29 Juni 2019	Jilid lux		ditandatangani oleh pembimbing penguji dan ketua penguji dan ketua jurusan		

Mengetahui
Ketua Jurusan Keperawatan Gigi
Politeknik Kesehatan Kenkes RI Medan

Medan, 2019
Pembimbing

drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes
NIP. 196911181993122001

drg. Hj. Yetti Lusiani, M.Kes
NIP. 197006181999032003

JADWAL PENELITIAN

No	Urutan kegiatan	Bulan																	
		Februari				Maret				April				Mei				Juni	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul																		
2	Persiapan Proposal																		
3	Persiapan Izin Lokasi Pengumpulan Data																		
4	Pengolahan Data Analisa Data																		
5	Mengajukan Hasil Penelitian																		
6	Seminar Hasil																		
7	Pengadaan Laporan Penelitian																		

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS

Nama : Sulastika
Tempat Tanggal Lahir : Naga Kisar, 16 Maret 1976
Umur : 43 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak Ke : 9 (sembilan)
Alamat : Jln Thamrin Gg. Amal, Lubuk Pakam
Nama Orang Tua
Ayah : H. Kasnan Sumariadi
Ibu : Hj. Tukiye

2. Riwayat Pendidikan

1982-1988 :SDN No 105363 Desa Kesehatan Perbaungan
1989-1991 :SMP Melati Perbaungan
1993-1995 :SPRG Depkes RI