

**TANGGAPAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSGM FKG UNEJ**

**KARYA TULIS ILMIAH
(SKRIPSI)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Jember**

Pembimbing :

Drg.H. Ismojo (DPU)

Drg Kiswaluyo.M.Kes (DPA)

Oleh :

DEWI IRIN WIJAYANTI

001610101014

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS JEMBER**

2005

**TANGGAPAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSGM FKG UNEJ**

**KARYA TULIS ILMIAH
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Jember

Oleh :

DEWI IRIN WIJAYANTI

001610101014

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

(drg. H. Ismojo)
NIP. 140048518

(drg. Kiswaluyo. M.Kes)
NIP. 132148479

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS JEMBER**

2005

Diterima oleh :

Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Jember

Sebagai Karya Tulis Ilmiah (SKRIPSI)

Dipertahankan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 27 Mei 2005

Tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

(drg. H. Ismojo)
NIP. 140048518

(drg. Surartono Dwi A)
NIP. 132162519

Anggota

(drg. Kiswaluyo. M.Kes)
NIP. 132148479

Mengesahkan

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Dekan

drg. Zahreni Hamzah. MS
NIP. 131558576

*Bila Allah menyukai seorang hamba, maka Allah mendengar
permohonannya (kerendahan dirinya)
(HR. Al Baihaqi)*

*“ Di dalam kehidupan itu tidak ada kesulitan atau
kemustahilan selama ada kemauan untuk berbuat dan
bergerak”*

Karya Ilmiah Tertulis ini Kuperuntukkan pada :

Mamaku (U.Setiawaty) dan Papaku (Sukartono),Kakaku makasih atas doanya yang buat aku makin semangat.

Ayah (Haryo Bimo U.Y) makasih doanya dan spiritnya dan makasih buat tempat curhatnya.

Mala teman seperjuanganku akhirnya selesai oiiii..... Kerjasama kita mengasyikan banget lho sory kalo sering ngerepotin.

Buat Sobat – sobatku Citra, Iras, Iin, dan siadek Leyla makasih atas dorongan semangatnya untuk kesuksesanku.

Almamaterku yang kujunjung tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan YME atas rahmat dan hidayahnya sehingga karya ilmiah tertulis (Skripsi) dengan judul **“Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM FKG UNEJ”** dapat diselesaikan dengan baik.

Karya Ilmiah tertulis ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. drg. Zahreni Hamzah, MS. Selaku dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.
2. drg. H. Ismojo selaku dosen Pembimbing utama yang memberikan dorongan, koreksi dan bimbingan dalam menyelesaikan Karya ilmiah tertulis ini.
3. drg. Kiswaluyo. M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan nasehat, koreksi dan bimbingan untuk perbaikan dan kesempurnaan Karya Ilmiah Tertulis ini.
4. drg. Surartono Dwi Atmoko selaku Sekretaris yang telah memberikan saran dan bimbingan untuk kesempurnaan karya ilmiah tertulis ini.
5. drg. Arief. MMR atas bimbingan, nasehat, saran dan koreksi untuk perbaikan dan kesempurnaan Karya Ilmiah Tertulis,
6. drg. Gunadi. P.hD selaku direktur RSGM FKG UNEJ yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
7. Teruntuk teman-temanku seperjuangan terima kasih atas dorongan semangatnya.
8. Untuk keluargaku, Bapak, Mama, Kakak, dan Ayah makasih untuk semuanya.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari akan adanya kekurangan dalam penulisan karya ilmiah tertulis (Skripsi) ini. Harapan penulis semoga karya ilmiah tertulis (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jember, Juni 2005

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Ringkasan	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pasien	
2.1.1 Pengertian	5
2.1.2 Hak dan Kewajiban Pasien	5
2.2 Dokter	
2.2.1. Pengertian	7
2.2.2. Hak dan Kewajiban Dokter	7
2.3 Pelayanan Kesehatan	8
2.4 Rumah Sakit	9
2.4.1. Pengertian Rumah Sakit	9
2.4.2. Jenis Rumah Sakit di Indonesia	9
2.4.3. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit	9
2.4.4. Rumah Sakit Gigi dan Mulut	10

2.5	Tanggapan	11
2.5.1.	Pengertian Tanggapan	11
2.5.2.	Macam-macam Tanggapan	11
2.5.3.	Proses Terjadinya Tanggapan	12
III.	METODE PENELITIAN	13
3.1	Jenis Penelitian	13
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3	Populasi Penelitian	13
3.4	Sampel Penelitian	13
3.4.1.	Besar Sampel	13
3.4.2.	Metode Pengambilan Sampel	14
3.4.3.	Kriteria Sampel	14
3.5	Identifikasi Variabel	15
3.5.1.	Variabel Bebas	15
3.5.2.	Variabel Terikat	15
3.6	Penatalaksanaan Kerja	16
3.7	Penyajian Data	16
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1	Distribusi Sampel	17
4.2	Frekuensi Hasil Kuesioner Pengetahuan Pasien Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember	18
4.3	Frekuensi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Fakultas Kedokteran Universitas Jember	21
V.	KESEIMPULAN DAN SARAN	24
5.1	Kesimpulan	24
5.2	Saran	24
	DAFTAR PUSTAKA	25
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	1. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	17
Tabel	2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	18
Tabel	3. Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Pengetahuan Pasien Tentang RSGM FKG UNEJ Berdasarkan Klinik.....	18
Tabel	4. Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM Berdasarkan klinik.....	19
Tabel	5. Distribusi Frekuensi Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM Berdasarkan Pekerjaan Responden	20
Tabel	6. Distribusi Frekuensi Antara Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM Berdasarkan Usia Responden	21
Tabel	7. Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Keadaan Gedung RSGM Berdasarkan klinik	22
Tabel	8. Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Operator di RSGM Berdasarkan Klinik.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Distribusi Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner Tentang Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Jember.
- Lampiran 2 Distribusi Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner Pengetahuan Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Jember
- Lampiran 3 Kuesioner

RINGKASAN

(Dewi Irin Wijayanti, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember, 001610101014, Tahun 2005, Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember di Tiap Klinik yaitu Periodonsia, Prostodonsia, Konservasi, Bedah Mulut, Oral Medicine, Ortodonsia, Pedodonsia)

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan yaitu pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik (Premenkes Nomor 1173 / MENKES / PER / X / 2004). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pasien terhadap kesehatan gigi dan mulut di RSGM FKG Universitas Jember.

Besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 203 orang yang diambil secara *Cluster Random Sampling*, masing-masing klinik dengan jumlah pasien yang datang hampir sama, didapat sampel sebanyak 29 sampel di tiap klinik. Sampel melakukan pengisian kuesioner untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. Data disajikan dalam bentuk tabel dan dipersentase.

Hasil penelitian tentang tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember adalah, sebanyak 69% responden memiliki pengetahuan yang jelek tentang RSGM. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan menurut 33% responden termaksud jelek, dan 31,5% responden menjawab sedang. Keadaan gedung RSGM menurut 14,7% responden tidak baik dan 82,7% responden menjawab tidak tahu karena mempunyai pengetahuan yang jelek tentang RSGM. 71,4% responden menganggap bahwa keramahan, dan kerapian operator di RSGM sudah baik tetapi tidak dengan pelayanan yang diberikan. Kekurangan dari penelitian ini adalah sampel tidak mengeluarkan biaya pada saat dirawat oleh mahasiswa sehingga dapat mempengaruhi hasil dari penelitian ini.

