



**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN  
DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN PEMANFAATAN  
PERALATAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**ADITA FAJARNINGRUM  
NIM. 021610101068**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Dengan setiap butir terima kasih yang bisa saya berikan, saya ingin memberikan kepada :

1. Allah SWT, terimakasih ya Rabb karena telah memberikan begitu banyak kebahagiaan dalam hidupku. *For the love. For the life. For the blessing.* Terimakasih karena Engkau mendengarkan doa ini. Tiada daya dan upaya melainkan dari-Mu.
2. Papa Mariadi dan Mama Diana, terimakasih yang tak terhingga karena telah begitu banyak memberikan kasih sayang, doa-doa panjang dan dukungan yang membuatku terus berusaha.
3. Adi Setya Wiguna, Putri Titi Jayati dan Annisa Fahmi karena telah membuat hidup ini penuh dengan warna.
4. Andi Kurniawan, atas kesabaran dan perhatian yang selalu ada buatku.
5. Almamaterku tercinta.

## Motto

“Allah selalu bersama orang-orang yang sabar..”

“Kita tidak pernah tahu apa yang kita tahu”

(My Beloved Dad)

“Kehidupan mengajarkan kepada kita, bagaimana untuk lebih sering tertawa atau tidak terlalu keras menangis..”

(Arfiyani)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adita Fajarningrum

NIM : 021610101068

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Peralatan di RSGM FKG UNEJ* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Februari 2008

Yang menyatakan,

Adita Fajarningrum

NIM 021610101068

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN  
STANDAR PELAYANAN DAN PEMANFAATAN PERALATAN DI RUMAH  
SAKIT GIGI DAN MULUT FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh

Adita Fajarningrum

NIM. 021610101068

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : drg. Arief Setiyoargo, M.Kes, MMR

Dosen Pembimbing Anggota : drg. Kiswaluyo, M.Kes

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Standar Pelayanan dan Pemanfaatan Peralatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember pada :

hari : Senin

tanggal : 18 Februari 2008

tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

drg. Arief Setiyoargo, M.Kes, MMR

NIP. 140 275 596

Anggota I,

Anggota II,

drg. Kiswaluyo, M.Kes

NIP. 132 148 479

drg. Ekiyantini Widyawati

NIP. 132 061 812

Mengesahkan

Dekan,

drg. Hj. Herniyati, M.Kes.

NIP 131 479 783

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul *Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Standart Pelayanan dan Pemanfaatan Peralatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember* dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember (FKG UNEJ).

Dalam kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. drg. Hj. Herniyati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.
2. drg. Arief Setiyoargo, M.Kes, MMR selaku dosen pembimbing utama serta drg. Kiswaluyo, M.Kes dan drg. Ekiyantini Widyawati selaku dosen pembimbing anggota yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberi bimbingan dan arahan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. drg.Dyah Setyorini, M.Kes.,selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih karena selalu mendampingi dan mendukung saya selama pengerjaan skripsi ini.
4. *The greatest gift*, Papa dan Mama. Terimakasih untuk semuanya. Karena telah berjuang bersamaku, mempercayai setiap langkah yang kuambil. Terimakasih untuk doa, dukungan dan kasih sayang yang selalu mengiringi jalanku. *My life wont be at this way without you. Hope some day I'll make you proud.*
5. Mas Adi, Utik dan Nisha yang selalu memberikan dukungan dan telah membuat hidup ini jauh lebih indah.

6. Andi Kurniawan, terimakasih karena selalu memberi dukungan, kasih sayang dan selalu mengingatkan untuk tidak pernah berhenti berjuang.
7. Teman satu perjuanganku Dian Ary Puspitaloka, yang selalu menemani dari awal hingga selesainya skripsi ini.
8. Sahabatku-saudaraku, Tiya , Nene, Fara, Pepeng, Dono, Ning, Hanum, Bonbon, Dian, Gajah, Endot, Mami, Mbak Tono, Mbak Fofu dan semua yang telah membantu selesainya skripsiku. *Glad to have all of you there.*
9. Temen-temen angkatan 2002, tetaplah bersemangat. Tidak akan ada keberhasilan tanpa kerja keras, semoga kita semua segera lulus. Amin.
10. Mbak Hanis dan Mas Abid yang sudah menemani menghitung data yang begitu banyak.
11. Semua pihak tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu bertanya-tanya kapan skripsiku selesai.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diselesaikan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Oleh karena itu, Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan yang perlu terus disempurnakan. Seperti kata pepatah *Tiada Gading Yang Tak Retak*. Saran dan kritik yang bersifat membangun selalu terbuka demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, semoga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Februari 2008

Penulis



## RINGKASAN

**Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Standar Pelayanan dan Pemanfaatan Peralatan di RSGM FKG UNEJ ; Adita Fajarningrum, 021610101068; 2008: 59 halaman; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.**

Mutu pelayanan dalam bidang kesehatan lebih mengarah kepada pelayanan yang mengacu kepada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya.

Penelitian dilakukan di RSGM FKG UNEJ dengan mengambil sampel pasien yang merawat giginya di klinik Konservasi, Bedah Mulut, Oral Medicine dan Periodonsia. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuisisioner yang berisi tentang pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pasien setelah merawat gigi di RSGM. Variabel lain yang juga diteliti yaitu mengenai pemanfaatan *dental chair* dan standar pelayanan yang ada di RSGM, nantinya akan dihubungkan antara kepuasan pasien dengan standar pelayanan dan pemanfaatan *dental chair*.

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2007 di RSGM FKG UNEJ. Sampel penelitian sebanyak 91 orang yang diminta untuk mengisi kuisisioner yang berisi 27 pertanyaan. Data mengenai jumlah *dental chair* dan standar pelayanan diambil dari data rekam medik. Data dianalisa menggunakan *Pearson Correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan dengan standar pelayanan (jam pelayanan) ditandai dengan adanya nilai  $r=0,213$  dan  $p=0,042$ . Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dan standar pelayanan (sarana) menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu dengan nilai  $r=-0,165$  dan nilai  $p=0,215$ .

Hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan peralatan yang ditandai dengan nilai  $r=0,313$  dan  $p=0,003$ . Hal ini

berarti bahwa bila peralatan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya maka kepuasan dari pasien juga akan meningkat.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut</b>	
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	5
2.1.2 Pengertian RSGM .....	7
2.1.3 Fungsi dan Tujuan RSGM.....	7
2.1.4 Sarana Peralatan RSGM.....	9
2.1.5 Tenaga Kesehatan .....	11
<b>2.2 Pelayanan di RSGM</b> .....	15
2.2.1 Mutu Pelayanan.....	17
2.2.2 Proses Kendali Mutu.....	20

2.2.3 Kepuasan Pasien.....	20
2.2.4 Dimensi Mutu.....	21
<b>2.3 Standar Pelayanan Rumah Sakit.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b>	
3.2.1 Tempat Penelitian.....	28
3.2.2 Waktu Penelitian.....	28
<b>3.3 Populasi Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Sampel Penelitian</b>	
3.4.1 Kriteria Sampel.....	29
3.4.2 Besar Sampel.....	29
<b>3.5 Identifikasi Variabel</b>	
3.5.1 Varabel Terikat .....	29
3.5.2 Varabel Bebas .....	30
<b>3.6 Kerangka Konsep Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.7 Alat dan Bahan.....</b>	<b>31</b>
<b>3.8 Analisa Data .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Standar Peralatan RSGM.....	11
2.2 Standar Tenaga RSGM .....	14
2.3 Standar Kegiatan Pelayanan RSGM .....	26
4.1 Distribusi Sampel Berdasar Tempat Perawatan.....	32
4.2 Distribusi Sampel Berdasar Kedatangannya .....	33
4.3 Frekuensi Jawaban Aspek Pengetahuan.....	36
4.4 Frekuensi Jawaban dari Aspek Fisik.....	39
4.5 Frekuensi Jawaban dari Aspek Pelayanan .....	44
4.6 Frekuensi Total Jawaban Sampel.....	44
4.7 Disitribusi Jawaban pada Tiap Klinik .....	45
4.8 Perbandingan Persepsi Mutu Pelayanan .....	45
4.9 Perbandingan Pemanfaatan Peralatan .....	47
4.10 Data Jumlah <i>Dental Chair</i> dan Kunjungan Pasien .....	48
4.11 Data Penggunaan <i>Dental Chair</i> RSGM .....	49
4.12 Hasil Analisa Data (1).....	49
4.13 Hasil Analisa Data (2 dan 3).....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Proses Kendali Mutu .....	21
2. Kerangka Konsep Penelitian.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Surat persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ) .....	60
B. Kuesioner.....	61
C. Kunci Jawaban Kuisisioner.....	65
D. Perhitungan Pemanfaatan Peralatan .....	67
E. Data Kasar Hasil Penelitian .....	68