



**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PEMAKAIAN PROTESA GIGI TIRUAN LEPASAN YANG DIBUAT
TUKANG GIGI DAN DOKTER GIGI DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Meirina Rosa Wisatya

101610101001

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PEMAKAIAN PROTESA GIGI TIRUAN LEPASAN YANG DIBUAT
TUKANG GIGI DAN DOKTER GIGI DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Kedokteran Gigi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi

Oleh :

Meirina Rosa Wisatya

101610101001

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS JEMBER

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas ridho dan amanah Nya sehingga saya mendapat kesempatan untuk belajar semua ilmu yang luar biasa ini. Semoga barokah atas semua yang saya kerjakan selama ini.
2. Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa pencerahan sehingga saya dapat sampai pada saat ini.
3. Yang Terhormat Papa Tercinta Ir. H Setyono dan Mama tercinta Dra. Hj Siti Komariah atas dukungan, kasih sayang dan doa yang tak pernah putus.
4. Kakak tersayang Rima Dewi Oryza Sativa, S.P beserta Kakak Ipar Frenky Indra Oktavianto, S.T atas dukungan kasih sayang dan doanya.
5. Yang terhormat drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes dan drg. Suhartini, M.Biotech selaku dosen pembimbing, semoga segala bimbingan dan kebaikan yang telah diberikan dapat menjadi amal dan barokah.
6. Guru – guru dan dosen – dosenku tercinta yang telah mendidik saya menjadi manusia yang berilmu dan bertakwa.
7. Almamater tercinta Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan). Kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya Kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (terjemahan Q.S Alam Nasyrat : 6-8)

Sesungguhnya perintah-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya: “Jadilah!” maka terjadilah. (terjemahan Q.S Yaasiin : 82)

Sesungguhnya orang – orang mu’min adalah bersaudara karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat. (terjemahan Q.S Al Hujuraat : 10)*

Perlakukan orang lain seperti kamu ingin diperlakukan.
(Meirina Rosa Wisatya)

*Kementrian Agama Republik Indonesia. 1971. Al Qur’an dan Terjemah. Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah / Pentafsir Al Qur’an.

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meirina Rosa Wisatya

Nim : 101610101001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “ Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Tukang Gigi dan Dokter Gigi di Kabupaten Jember” adalah benar – benar karya sendiri, kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 7 Januari 2014

Yang Menyatakan,

Meirina Rosa Wisatya

101610101001

SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PEMAKAIAN PROTESA GIGI TIRUAN LEPASAN YANG DIBUAT
TUKANG GIGI DAN DOKTER GIGI DI KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

Meirina Rosa Wisatya

NIM : 101610101001

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes

Dosen Pembimbing Pendamping : drg. Suhartini, M.Biotech

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Tukang Gigi dan Dokter Gigi di Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Selasa, 7 Januari 2014

tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Penguji Ketua,

Penguji Anggota,

drg. Kiswaluyo, M.Kes

drg. Agus Sumono, M.Kes

NIP. 196708211996011001

NIP. 196804012000121001

Pembimbing Ketua

Pembimbing Anggota

drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes

drg. Suhartini, M.Biotech

NIP.197306011999032001

NIP.197909262006042002

Mengesahkan

Dekan,

drg. Herniyati, M.Kes

NIP. 195909061985032001

RINGKASAN

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PEMAKAIAN PROTESA GIGI TIRUAN LEPASAN YANG DIBUAT TUKANG GIGI DAN DOKTER GIGI DI KABUPATEN JEMBER;

Meirina Rosa Wisatya; 101610101001; 2014; halaman 78; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Protesa gigi adalah alat bantu yang dibuat untuk menggantikan fungsi kunyah, fungsi bicara dan estetik yang dibagi atas prothesa cekat dan lepasan. Gigi tiruan bertujuan untuk memperbaiki fungsi pengucapan, pengunyahan, estetis, mencegah kerusakan dari struktur organ dan menjaga kesehatan jaringan rongga mulut. Pembuatan gigi tiruan dapat dilakukan oleh tenaga medis seperti dokter gigi dan dokter gigi spesialis. Tukang gigi juga memperoleh kewenangan dalam pembuatan gigi tiruan, tetapi hanya sebatas pembuatan gigi tiruan sebagian / seluruh gigi tiruan lepasan dari akrilik dan juga memasang gigi tiruan lepasan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien dalam pemakaian protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh tukang gigi dan dokter gigi di Kabupaten Jember.

Jenis Penelitian ini adalah *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan mendatangi responden pemakai protesa gigi tiruan lepasan untuk mengisi informed consent dan selanjutnya dilakukan wawancara dan pengisian kuisisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* Jumlah Subjek 110 responden, setelah itu dilakukan pengambilan data. Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepasannya yang Dibuat Tukang Gigi dan Dokter Gigi di Kabupaten Jember. Alat ukur penelitian adalah *Check List* Kuisisioner. Indikator kepuasan yang digunakan adalah Sangat Memuaskan, Memuaskan, Tidak Memuaskan, Sangat Tidak Memuaskan.

Hasil analisis data statistik kepuasan pasien dalam pemakaian protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh tukang gigi dan dokter gigi di Kabupaten Jember dengan menggunakan uji beda Mann-Whitney. Hasil yang didapatkan adalah nilai $p = 0,000$ [$p < \alpha (0,05)$], dan terdapat perbedaan kepuasan pemakaian protesa gigi tiruan lepasan, yaitu masyarakat lebih puas memakai protesa gigi tiruan lepasan dari dokter gigi. Hasil penelitian yang telah dilakukan pada masyarakat yang memakai prothesa gigi tiruan lepasan yang dibuat tukang gigi dan dokter gigi di Kabupaten Jember, dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih puas menggunakan protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat dokter gigi.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepas Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. drg. Herniyati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.
2. drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
3. drg. Suhartini, M.Biotech., selaku Dosen pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. drg. Suhartini, M.Biotech., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan perhatian dan motivasi kepada saya.
5. Papa dan Mamaku tercinta (Ir. H Setyono dan Dra. Hj Siti Komariah) dan Kakakku tersayang beserta kakak ipar (Rima Dewi Oryza Sativa, SP dan Frenky Indra Oktavianto, ST) yang selalu memberikan dukungan penuh kasih sayang, motivasi, semangat dan doanya, serta memberikan segala hal baik dan yang tak ternilai kepada saya.
6. Terimakasih atas dukungan keluarga besar Papa dan Mama.

7. Teman – teman angkatan 2010 dari nim 2 s/d nim 95 yang telah bersama – sama hampir selama 4 tahun dalam suka dan duka. Terimakasih atas rasa kekeluargaan, solidaritas kalian. Terimakasih FKG 2010 Mantap.
8. Teman sepenelitian Viny Elyne, Galdhisia Devita C, dan Nurlailiyatul yang telah banyak membantuku dan memberikanku semangat. Perjuangan kita tidak sia – sia.
9. Teman- teman dan sahabat – sahabatku Putri Avnita Mahfudzoh, Gea Akalili Sabrina, Iradatul Hasanah, Arini Tri Kusumawati, Sukma Amalia Widodo, Nur lely Yaumil Qodriyati, Dinar Prafitasari, Humairah Az Zahra, Wahyu Tri Utaminingsih, Pudyo Kristamtomo, Rony Saputra, Maulana Fajri Al Arafii, Enggar Gumelar. Terimakasih atas semangat, canda tawa serta senyuman yang kalian berikan untukku. Semangat dan dukungan dari kalian yang membuat aku bangkit.
10. Teman – teman dan mbak kos Bulquis Queen mbak Rischa, mbak Putri, mbak Pradita, adek Deo, mbak Isniniah, mbak Tectona, mbak Tya, mbak Chusnul, mbak Eqi, dan adek Sheila yang selalu memberikan keceriaan dan semangatnya selama saya mengerjakan skripsi.
11. Terimakasih atas dukungan dan semangat teman- teman dan sahabat- sahabatku di Fakultas Kedokteran.
12. Guru – guru ku dari mulai SD, SMP, SMA serta dosen – dosen di Fakultas Kedokteran Gigi yang telah banyak memberikan ilmu, semangat dan motivasinya. Terimakasih Guru – guruku.
13. Teman – teman dan sahabatku SD, SMP, SMA ku yang telah memberikan semangat kepadaku.
14. Teman – teman KKT kelompok 13, terimakasih atas dukungannya.
15. Almamater tercinta Fakultas Kedokteran Gigi Universitas jember.
16. Semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis merasa penyusunan ini belum sempurna. Kritik, saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi ilmu kedokteran gigi.

Jember, 7 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kepuasan	4
2.1.1 Kepuasan	4
2.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	5
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	6
2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan	7
2.2.1 Pelayanan Jasa Kesehatan Gigi dan Mulut	7

2.2.2 Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan.....	7
2.3 Minat Kunjungan Ulang Pasien	8
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang	8
2.4 Kehilangan Gigi	9
2.4.1 Akibat Kehilangan Gigi	9
2.5 Gigi Tiruan	11
2.6 Jenis – jenis Gigi Tiruan.....	12
2.6.1 Gigi Tiruan Lepas.....	12
2.6.2 Gigi Tiruan Cekat.....	13
2.6.3 Perbedaan Geligi Tiruan Cekat Sebagian.....	13
2.6.4 Kriteria Kualitas Gigi Tiruan	14
2.6.5 Pemasangan dan Pemeliharaan Geligi	15
2.6.6 Faktor – faktor Penting Pasca Pemasangan Geligi Tiruan	16
2.6.7 Efek Terhadap jaringan Lunak dan Jaringan Keras Mulut	17
2.7 Dokter Gigi dan Tukang Gigi	19
2.8 Profil Kabupaten Jember	20
BAB 3. Metodologi Penelitian	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.3 Populasi Penelitian.....	22
3.4 Sampel Penelitian.....	22
3.4.1 Metode Penambilan Sampel.....	23
3.4.2 Kriteria Sampel	24
3.5 Variabel Penelitian.....	24
3.5.1 Variabel Bebas	24

3.5.2 Variabel Terikat.....	24
3.6 Definisi Operasional.....	24
3.6.1 Alat Ukur.....	25
3.7 Alat dan Bahan.....	26
3.7.1 <i>Informed Consent</i>	26
3.7.2 Kuisisioner.....	26
3.7.3 Alat Tulis.....	26
3.8 Metode Penukuran.....	26
3.8.1 Gigi Tiruan dari Tukang Gigi dan Dokter Gigi.....	26
3.8.2 Kepuasan.....	26
3.9 Kerangka Konsep.....	27
3.10 Alur Penelitian.....	28
3.11 Analisis Data.....	29
3.12 Teknik Pengambilan Data.....	29
BAB 4. Hasil dan Pembahasan.....	30
4.1. Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	30
4.1.2 Perbandingan Tingkat kepuasan pasien dalam pemakaian protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh tukang gigi dan dokter gigi di Kabupaten Jember.....	34
4.1.3 Deskripsi Alasan Responden Memilih Protesa Gigi Tiruan Lepasan Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember.....	44
4.1.4 Jenis Protesa Gigi Tiruan Lepasn Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember.....	47

4.1.5 Biaya Pembuatan Protesa Gigi Tiruan Lepasan Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember	47
4.1.6 Waktu Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepasan Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember	48
4.1.7 Deskripsi Waktu Pembuatan Protesa Gigi Tiruan Lepasan Yang Dibuat Tukang Gigi Dan Dokter Gigi Di Kabupaten Jember	49
4.18 Analisis Data	49
4.2 Pembahasan	50
BAB 5. Penutup	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR BACAAN	59
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.8 Skoring Jawaban Pasien Berdasarkan Likert	26
4.1 Kepuasan fungsi pemakaian protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh tukang gigi di Kabupaten Jember	35
4.2 Kepuasan fungsi pemakaian protesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh dokter gigi di Kabupaten Jember.....	36
4.3 Kenyamanan pemakaian prothesa gigi tiruan lepasan yang dibuat oleh tukang gigi di Kabupaten Jember	37
4.4 Kemudahan dalam perawatan protesa gigi tiruan lepasan	38

DAFTAR GAMBAR

4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	31
4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia	31
4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenjang pendidikan	32
4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan	33
4.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jumlah pendapatan keluarga	34
4.6	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan keinginan responden berdasarkan pemilihan tempat pembuatan protesa gigi tiruan lepasan dari tukang gigi dan dokter gigi	39
4.7	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan keinginan responden dari tukang gigi dan dokter gigi menurut jenis kelamin.....	40
4.8	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan keinginan responden dari tukang gigi dan dokter gigi menurut usia.....	41
4.9	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan keinginan responden dari tukang gigi dan dokter gigi menurut jenjang pendidikan.....	42
4.10	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan responden dari tukang gigi dan dokter gigi menurut jenis pekerjaan	43
4.11	Distribusi frekuensi kesesuaian protesa gigi tiruan lepasan dengan keinginan responden dari tukang gigi dan dokter gigi menurut jumlah pendapatan keluarga	44
4.12	Distribusi frekuensi alasan responden memilih jasa tukang gigi.....	45
4.13	Distribusi frekuensi alasan responden memilih jasa dokter gigi	46
4.14	Jenis protesa gigi tiruan lepasan yang dipakai responden dari tukang gigi dan dokter gigi di Kabupaten Jember	47
4.15	Waktu pemakaian protesa gigi tiruan lepasan responden dari tukang gigi dan dokter gigi	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	63
Lampiran 2. Informed Consent	64
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian.....	65
Lampiran 4. Tabel Skor Kuisisioner Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Tukang Gigi di Kabupaten Jember	69
Lampiran 5. Tabel Skor Kuisisioner Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Dokter Gigi di Kabupaten Jember	71
Lampiran 6. Tabel Skor Kuisisioner Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Tukang Gigi di Kabupaten Jember	73
Lampiran 7. Tabel Skor Kuisisioner Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Gigi Tiruan Lepasan yang Dibuat Dokter Gigi di Kabupaten Jember	75
Lampiran 8. Hasil Uji Statistik.....	77
Lampiran 9. Gambar Pada Saat Penelitian.....	78