

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dengan Kunjungan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Terapan Terapi Gigi Kelas Alih Jenjang Poltekkes Tasikmalaya.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan dari dosen pembimbing yang sangat luar biasa sabar dan penuh perhatian dalam membimbing penulis hingga skripsi ini selesai. Penyusunan skripsi ini juga banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. Rudi Triyanto, S.Si.T., MDSc, selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Tasikmalaya.
3. drg. Hadiyat Miko, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma IV Terapi Gigi Program Alih Jenjang Poltekkes Tasikmalaya.
4. drg. Cahyo Nugroho, MDSc, selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan untuk perbaikan skripsi ini.
5. Mita Tiana, S.Tr.Kes, M.Tr.TGM, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan khususnya tata tulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Anak-anakku Tercinta Meifika Agnia Marsha dan Muahammad Zafran Alfarizqi yang selalu memberikan semangat, dukungan, keikhlasan dan kesabaran yang sangat luar biasa.
7. Seluruh dosen beserta staf Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Tasikmalaya.
8. Koordinator Pelayanan Kesehatan Klinik Pratama kementerian Agama dr. Faisal.

9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat.
10. Para sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan salah satu tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak, oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGUJI</b> .....	iii
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kepuasan.....	8
2.2 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	16
2.3 Kunjungan Pasien .....	29
2.4 Klinik .....	31
2.5 Kerangka Teori .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Kerangka Konsep .....	35
3.2 Hipotesis .....	35
3.3 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan sampel .....	35
3.5 Variabel Penelitian .....	37
3.6 Definisi Operasional .....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.8 Alat Ukur Penelitian .....	38
3.9 Alur Penelitian.....	39
3.10 Alat dan Bahan .....	40
3.11 Prosedur Tahap Penelitian .....	40
3.12 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.2 Pembahasan .....	47

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.5 Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta .....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta .....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kunjungan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta .....	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dengan Kunjungan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik <i>Chi Square</i> Tingkat Kepuasan Dengan Kunjungan Pasien .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kepuasan Pasien .....	8
Gambar 2.2 Ilustrasi Kepuasan Pasien .....	14
Gambar 2.3 Gigi Sehat .....	17
Gambar 2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dsn Mulut.....	19
Gambar 2.5 Profil Klinik Pratama Kementerian Agama RI.....	32
Gambar 2.6 Profil Ruangan Poli Gigi Klinik Pratama Kementerian Agama RI .....	32
Gambar 2.7 Kerangka Teori .....	34
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	35
Gambar 3.2 Alur Penelitian .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pra Penelitian
Lampiran 2	Surat Penelitian
Lampiran 3	Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian
Lampiran 4	Jadwal Penelitian
Lampiran 5	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 6	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	Hasil Rekapitulasi Penelitian
Lampiran 8	Hasil Uji Statistik (SPSS)
Lampiran 9	Dokumentasi
Lampiran 10	Lembar Konsultasi
Lampiran 11	Biografi Penulis
Lampiran 12	Masukan Seminar Hasil Skripsi