

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP FUNGSI  
PENGUNYAHAN GIGI TIRUAN JEMBATAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN  
GIGI UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran Gigi**



**Oleh:**

**Dini Amalia**

**NIM: 135070407111019**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN GIGI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP FUNGSI  
PENGUNYAHAN GIGI TIRUAN JEMBATAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN  
GIGI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh:

Dini Amalia

NIM. 135070407111019

Telah diuji pada

Hari: Senin

Tanggal: 5 Maret 2018

Penguji I



drg. Citra Insany Irgananda., M.Med.Ed

NIP.198606232015042001

Penguji II/Pembimbing I



drg. Diwya Nugrahini Sp.Pros

NIK. 2010037806242001

Penguji III/Pembimbing II



drg. Fatima Sp.Pros

NIK. 140479639

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya



R. Setyohadi, drg, M.S

NIP. 19580212/198503 1 003

## **IDENTITAS TIM PENGUJI**

1. drg. Citra Insany Irgananda, M.Med.Ed

NIP: 198606232015042001

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Dini Amalia

NIM : 135070407111019

Fakultas : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, Januari 2018

(Dini Amalia)

NIM. 135070407111019

## Daftar Riwayat Hidup

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap	Dini Amalia
Jenis Kelamin	Perempuan
Program Studi	Pendidikan Dokter Gigi
NIM	135070407111019
Tempat dan Tanggal Lahir	Pekanbaru, 25 Januari 1996
E-mail	<a href="mailto:diniamaliaaa@gmail.com">diniamaliaaa@gmail.com</a>
Nomor Telepon/HP	082336700888

### B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA
Nama Institusi	SDN OO1 Rintis Kota Pekanbaru	SMPN 1 Kota Pekanbaru	SMAN 9 Kota Pekanbaru
Jurusan	-	-	IPA
Tahun Masuk-Lulus	2001-2007	2007-2010	2010-2013

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam curriculum vitae ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Demikian agar curriculum vitae ini digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 5 Maret 2018

Dini Amalia

NIM. 135070407111019

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fungsi Pengunyahan Gigi Tiruan Jembatan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

Bersama ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. drg. Diwya Nugrahini Sp.Pros sebagai pembimbing pertama yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. drg. Fatima Sp.Pros sebagai pembimbing kedua yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. drg. Citra Insany Irgananda, M.Med.Ed sebagai penguji yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almarhum Freddy Kurniawan dan Isnuryani sebagai orangtua yang telah begitu banyak berkorban dan senantiasa memberikan dukungan, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Saudara-saudara saya Kak Diva, Zidan, Bintang yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat kepada penulis.

6. Teman-teman Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya 2013 yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini, memberikan saran, semangat dan bantuan kepada penulis.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

## ABSTRAK

Amalia, Dini 2018. ***Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fungsi Pengunyahan Gigi Tiruan Jembatan Di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya***. Skripsi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) drg. Diwya Nugrahini, Sp.Pros (2) drg. Fatima, Sp.Pros.

Gigi tiruan jembatan adalah gigi tiruan permanen yang menggantikan satu atau lebih kehilangan gigi. Gigi tiruan jembatan digunakan untuk memperbaiki fungsi pengunyahan, memperbaiki penampilan dan memulihkan fungsi fonetik (pengucapan). Fungsi pengunyahan gigi tiruan termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah sikap pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang mereka harapkan dengan yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap fungsi pengunyahan gigi tiruan jembatan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya. Penelitian ini memakai pendekatan *cross-sectional* menggunakan kuisioner dengan skala likert yang terdiri dari lima alternative jawaban (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju) yang diisi langsung oleh responden untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel adalah *stratified random sampling*. Kesimpulan menunjukkan sebesar 2% subjek yang merasa netral dan 98% subjek yang merasa puas.

Kata kunci: gigi tiruan jembatan, kepuasan pasien, fungsi pengunyahan



## ABSTRACT

**Amalia, Dini. 2018. *Patient's Level of Satisfaction of Masticatory Function Using Fixed Bridge in Dentistry Brawijaya University.*** Final Assignment, Faculty of Dentistry, Brawijaya University. Supervisors: (1) drg. Diwya Nugrahini, Sp.Pros (2) drg. Fatima, Sp.Pros.

Fixed Bridge is a restoration designed to replace one or more missing teeth. Fixed Bridge used to improve the masticatory function and also esthetics function. Masticatory function of fixed bridge is one of the factor that can influence patient satisfaction. Patient satisfaction is the overall of patient's attitude toward the service they expect with what they receive. The purpose of this study is to determine the patient's level of satisfaction of masticatory function using dental bridge in Faculty of Dentistry Brawijaya University. The required information for this cross-sectional was collected from patients using a self-answered questionnaire. A five point likert scale was used (strongly agree, agree, neither, disagree and strongly disagree) to evaluate the level of patient satisfaction. The research type is descriptive. The sampling technique using stratified random sampling. The test result of patient's level of satisfaction of masticatory function using dental bridge in Faculty of Dentistry Brawijaya University shows that 2% of the study subjects are neutral and 98% are satisfied.

Keywords: dental bridge, patient satisfaction, masticatory function

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fungsi Pengunyahan Gigi Tiruan Jembatan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

Bersama ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) drg. R. Setyohadi, MS selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan penulis kesempatan menuntut ilmu di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.
- 2) Dr.drg.Kartika Andari Wulan, Sp.Pros selaku Ketua Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya
- 3) drg. Diwya Nugrahini Sp.Pros sebagai pembimbing pertama yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 4) drg. Fatima Sp.Pros sebagai pembimbing kedua yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 5) drg. Citra Insany Irgananda, M.Med.Ed sebagai penguji yang dengan sabar membimbing dan senantiasa memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 6) Segenap anggota Tim Pengelola Skripsi FKG UB.
- 7) Almarhum Freddy Kurniawan dan Isnuryani sebagai orangtua yang telah begitu banyak berkorban dan senantiasa memberikan dukungan, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
- 8) Saudara-saudara saya Kak Diva, Zidan, Bintang yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat kepada penulis.
- 9) Teman-teman Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya 2013 yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini, memberikan saran, semangat dan bantuan kepada penulis.
- 10) Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk segala saran dan kritik yang membangun.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Kedokteran Gigi.

Malang, 14 Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Halaman Pegesahan</b> .....	iii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xi
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>Daftar Singkatan, Simbol, Istilah</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kehilangan gigi.....	5
2.1.1 Penyebab kehilangan gigi.....	5
2.1.2 Akibat kehilangan gigi.....	6
2.2 Prostodonsia.....	7
2.2.1 Definisi prostodonsia.....	7
2.2.2 Tujuan.....	8
2.3 Gigi tiruan cekat.....	8
2.4 Gigi tiruan jembatan.....	9
2.4.1 Definisi gigi tiruan jembatan.....	9
2.4.2 Tujuan gigi tiruan jembatan.....	9
2.4.3 Komponen gigi tiruan jembatan.....	9
2.4.3.1 <i>Retainer</i> .....	10
2.4.3.2 Konektor.....	10
2.4.3.3 Pontik.....	10
2.4.3.4 <i>Abutment</i> .....	10
2.4.4 Keuntungan gigi tiruan jembatan.....	11
2.4.5 Kerugian gigi tiruan jembatan.....	11
2.4.6 Persyaratan gigi tiruan jembatan.....	12
2.5 Sistem mastikasi.....	14
2.6 Kepuasan pasien.....	15
2.6.1 Definisi kepuasan pasien.....	15
2.6.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	16
2.7 Rumah sakit.....	17

2.7.1	Rumah sakit pendidikan.....	17
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP</b>		
3.1	Kerangka Konsep .....	19
3.2	Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>		
4.1	Rancangan Penelitian .....	21
4.2	Populasi dan Subyek penelitian.....	21
4.2.1	Populasi penelitian.....	21
4.2.2	Subyek penelitian.....	21
4.2.3	Kriteria Inklusi.....	21
4.2.4	Kriteria Eksklusi.....	22
4.3	Besar Subyek Penelitian.....	22
4.4	Variabel Penelitian .....	23
4.4.1	Variabel bebas.....	23
4.4.2	Variabel terikat.....	24
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
4.5.1	Lokasi .....	24
4.5.2	Waktu .....	24
4.6	Instrumen Penelitian.....	24
4.7	Uji Validitas dan Realibilitas Kuisisioner.....	25
4.7.1	Uji Validitas.....	25
4.7.2	Uji Realibilitas.....	27
4.8	Definisi Operasional .....	28
4.9	Pengumpulan Data.....	29
4.10	Jenis Data.....	29
4.11	Analisis Data.....	29
4.12	Kode Etik Penelitian.....	29
4.13	Prosedur dan Alur Penelitian.....	30
4.13.1	Prosedur Penelitian.....	30
4.13.2	Alur Penelitian.....	31
<b>BAB 5 ANALISIS DATA</b>		
5.1	Gambaran Umum.....	32
5.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin....	33
5.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia.....	35
<b>BAB 6 PEMBAHASAN</b>		
6.1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fungsi Pengunyahan GTJ.....	38
6.2	Faktor yang dapat Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien.....	40
<b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
7.1	Kesimpulan.....	42
7.2	Saran.....	42

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	44
<b>LAMPIRAN</b> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Gigi Tiruan Jembatan.....	10
Gambar 3.1 Skema Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 Skema Alur Penelitian pada Pasien Pengguna GTJ.....	31
Gambar 5.1 Grafik Distribusi Usia Pasien Pengguna Gigi Tiruan Jembatan .....	33
Gambar 5.2 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 5.3 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas.....	26
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.3 Definisi Operasional.....	28
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Pemakai Gigi Tiruan Jembatan.....	32
Tabel 5.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 5.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	48
Lampiran 2 <i>Ethical Clearance</i> .....	49
Lampiran 3 Lembar penjelasan untuk mengikuti penelitian .....	50
Lampiran 4 Lembar Persetujuan.....	51
Lampiran 5 Kuisisioner.....	52
Lampiran 6 Surat izin penelitian.....	55
Lampiran 7 Frekuensi jawaban responden.....	56
Lampiran 8 Uji Validitas dan reliabilitas.....	59
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	60

## **DAFTAR SINGKATAN, SIMBOL, ISTILAH**

WFME: *World Federation of Medical Education*