

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA PASIEN ANAK TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI POLI KESEHATAN GIGI ANAK RUMAH  
SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**Karya Tulis Ilmiah**

Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai gelar sarjana Kedokteran Gigi



Oleh:

**Putri Fatmala**

112110220

Kepada

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2016**

**Karya Tulis Ilmiah**

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI POLI KESEHATAN GIGI ANAK RUMAH SAKIT  
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Putri Fatmala**

**112110220**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 08 Januari 2016  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji

  
**drg. Djoko Priyanto, Sp.orth, MARS**

Tanggal.....21 / 1 / 16.....

Penguji

  
**drg. Kusuma Arbianti, MMR**

Tanggal .....21 / 1 / 16.....

Penguji II

  
**drg. Erdianto Setya Wardhana, MH.Kes**

Tanggal.....21 / 1 / 16.....

Semarang, .....  
Fakultas Kedokteran Gigi  
Universitas Islam Sultan Agung  
Dekan,  
  
**drg. Suryono, S.H, MM, Ph.D**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Putri Fatmala

NIM : 112110220

Fakultas : Kedokteran Gigi

Menyatakan kesediaan untuk membuat pernyataan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya buat benar-benar murni karya saya sendiri, tidak memplagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain, dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan tindakan plagiat tersebut, maka saya siap menerima sanksi yang ditentukan.

Semarang, Januari 2016

Yang menyatakan,

The image shows a yellow adhesive stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp features the Indonesian national emblem (Garuda) and the text 'METERAI TEMPEL', '6000 ENAMERIBU RUPIAH', and a unique identification number '66609AEF052503817'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp, and the name 'Putri Fatmala' is printed below it.

Putri Fatmala

## PRAKATA

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena hanyalah dengan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul “ **TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI POLI KESEHATAN GIGI ANAK RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**”

Penulisan karya tulis ilmiah ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung. Selain itu karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti lainnya untuk menambah pengetahuan dalam bidang ilmu kedokteran gigi maupun masyarakat.

Pada penulisan karya tulis ilmiah ini, banyak sekali hambatan yang didapatkan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai belah pihak sehingga akhirnya, penulisan karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. drg. Suryono, S.H, MM, Ph.d selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung.
2. **drg.Kusuma Arbianti, MMR**, selaku dosen pembimbing I dan **drg. Erdianto Setya Wardhana, MH.Kes** selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, petunjuk, serta bimbingan bagi penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

3. **drg. Djoko Priyanto, Sp.orth, MARS** selaku penguji yang telah memberikan pertanyaan dan saran serta waktu luang yang telah diberikan untuk bimbingan
4. Kedua orang tua tercinta Bapak **Fatah Yasin, SH. MM** dan Ibu **Siti Rohmah, SST Keb.MM** yang telah memberikan dukungan moril, spiritual, dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
5. Adik tersayang **Ninda Rosyada** terimakasih atas doa dan yang selalu menjadi sumber semangat.
6. Sahabat seperjuangan KTI yaitu Maharani Tri Nishindri, Rizki Widya paramartha, Soraya Dewi I, Bety Apvirna, Anastacia, yang telah memeberikan dukungan dan saling menyemangati dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Sahabat sahabat Tercinta Dadiet Frisca, Umi K, Fia, Nira Ardlina, Rahmadika, Nina Ristianti yang selalu mensupport dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman - teman FKG angkatan 2011 Dentastic four yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Adik – adik FKG angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Seluruh dosen yang telah bersedia memberikan ilmu, serta staf karyawan FKG Universitas Islam sultan Agung.
11. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis sangat berharap agar kiranya Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari segala pihak yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan tugas karya tulis ilmiah ini. Akhirnya dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan agar kiranya tulisan ini dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Kedokteran gigi.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Semarang, Januari 2016

Penulis