

**DAFTAR ISI**

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
RINGKASAN .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH .....	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kajian Masalah .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	18
1.4 Rumusan Masalah .....	19
1.5 Tujuan Penelitian .....	20
1.5.1 Tujuan umum .....	20
1.5.2 Tujuan khusus .....	20
1.6 Manfaat Penelitian .....	21
1.6.1 Manfaat teoritis .....	21
1.6.2 Manfaat praktis .....	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	23
2.1 Puskesmas .....	23
2.1.1 Tujuan Puskesmas .....	23
2.1.2 Fungsi dan kedudukan Puskesmas .....	24
2.2 Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) .....	24
2.2.1 Sasaran Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) .....	25
2.2.2 Ruang lingkup Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) .....	26
2.2.3 Strategi Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) .....	26
2.2.4 Langkah-langkah penyelenggaraan UKGS .....	27
2.3 Pemasaran .....	31
2.3.1 Strategi pemasaran .....	33
2.3.2 <i>Marketing mix</i> .....	35
2.3.3 <i>Internal marketing</i> .....	37

2.3.4	<i>Customer engagement</i> .....	38
2.3.5	<i>Customer engagement cycle</i> .....	43
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....	47
3.1	Kerangka Konseptual .....	47
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual .....	47
BAB 4	METODE PENELITIAN .....	50
4.1	Jenis Penelitian .....	50
4.2	Rancang Bangun Penelitian .....	50
4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	50
4.4	Populasi dan Sampel .....	51
4.4.1	Populasi .....	51
4.4.2	Sampel .....	51
4.4.3	Teknik pengambilan sampel dan besar sampel .....	51
4.5	Kerangka Operasional Penelitian .....	52
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	52
4.6.1	Variabel penelitian .....	52
4.6.2	Definisi operasional .....	54
4.6.3	Cara pengukuran variabel.....	65
4.6.4	Uji validitas dan reliabilitas instrumen.....	65
4.7	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	66
4.7.1	Teknik pengumpulan data .....	66
4.7.2	Prosedur pengumpulan data .....	66
4.7.3	Instrumen pengumpulan data .....	67
4.8	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	67
4.8.1	Teknik pengolahan data .....	67
4.8.2	Analisis data .....	69
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA .....	70
5.1	Gambaran Umum Puskesmas Keputih Kota Surabaya .....	70
5.1.1	Keadaan geografis .....	70
5.1.2	Kependudukan .....	71
5.1.3	Jumlah jaringan dan jejaring Puskesmas .....	72
5.1.4	Persyaratan pelayanan.....	74
5.2	Gambaran Umum Faktor Puskesmas Keputih .....	74
5.2.1	Waktu pelayanan .....	74
5.2.2	Tenaga kesehatan .....	76
5.2.3	Sarana dan prasarana .....	77
5.2.4	Produk .....	78
5.2.5	Harga .....	79
5.2.6	Promosi .....	80
5.2.7	Proses .....	81
5.2.8	Kebijakan pemerintah .....	82
5.3	Gambaran Umum Faktor Sekolah .....	84
5.3.1	Kebijakan sekolah .....	84

5.3.2	Peran guru .....	85
5.4	Gambaran Umum Faktor Orang Tua .....	86
5.4.1	Pengetahuan .....	88
5.5	Gambaran Umum Faktor Siswa SD.....	89
5.5.1	Pengalaman perawatan gigi .....	89
5.5.2	Motivasi .....	91
5.6	Gambaran Umum Faktor Lingkungan .....	92
5.6.1	Keterjangkauan lokasi .....	92
5.6.2	Pesaing .....	93
5.6.3	Transportasi.....	94
5.7	Gambaran Umum <i>Customer Engagement</i> di Wilayah kerja Puskesmas Keputih .....	95
5.7.1	<i>Connection</i> .....	95
5.7.2	<i>Interaction</i> .....	97
5.7.3	<i>Satisfaction</i> .....	98
5.7.4	<i>Retention</i> .....	99
5.7.5	<i>Commitment</i> .....	101
5.7.6	<i>Advocacy</i> .....	102
5.7.7	<i>Engagement</i> .....	104
5.7.8	Analisis hubungan antara proses <i>customer engagement</i> . .....	105
5.8	Kunjungan Siswa SD ke Poli Gigi Puskesmas Keputih .....	106
5.9	Analisis Pengaruh Faktor Puskesmas, Sekolah, Orang Tua, siswa SD terhadap <i>customer engagement</i> .....	107
5.9.1	Analisis pengaruh faktor Puskesmas terhadap <i>engagement</i> .....	107
5.9.2	Analisis pengaruh faktor sekolah terhadap <i>engagement</i> .....	107
5.9.3	Analisis pengaruh faktor orang tua terhadap <i>Engagement</i> .....	108
5.9.4	Analisis pengaruh faktor siswa SD terhadap <i>engagement</i> .....	108
5.10	Analisis Pengaruh Proses <i>Customer Engagement</i> terhadap Kunjungan Siswa SD ke Poli Gigi.....	109
5.11	Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kunjungan Siswa SD ke poli gigi.....	111
5.12	Isu Strategis .....	112
5.13	Rekomendasi.....	113
BAB 6 PEMBAHASAN .....		116
6.1	Analisis Pengaruh Faktor Puskesmas terhadap <i>Customer Engagement</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Keputih.....	116
6.2	Analisis Pengaruh Faktor Sekolah terhadap <i>Customer Engagement</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Keputih.....	120
6.3	Analisis Pengaruh Faktor Orang Tua terhadap <i>Customer Engagement</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Keputih.....	121

6.4 Analisis Pengaruh Faktor Siswa SD terhadap <i>Customer Engagement</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Keputih.....	122
6.5 Analisis Pengaruh <i>Connection, Interaction, Satisfaction, Retention, Commitment, Advocacy, Engagement</i> terhadap Kunjungan Siswa SD ke Poli Gigi Puskesmas Keputih .....	124
6.6 Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kunjungan Siswa SD ke Poli Gigi Puskesmas Keputih .....	127
6.7 Rekomendasi Upaya Peningkatan Kunjungan Siswa SD ke Poli Gigi Puskesmas Keputih .....	129
6.7.1 <i>Connection</i> .....	130
6.7.2 <i>Interaction</i> .....	131
6.7.3 <i>Satisfaction</i> .....	131
6.7.4 <i>Retention</i> .....	132
6.7.5 <i>Commitment</i> .....	132
6.7.6 <i>Advocacy</i> .....	132
6.7.7 <i>Engagement</i> .....	133
 BAB 7 PENUTUP .....	 135
7.1 Kesimpulan .....	135
7.2 Saran .....	136
7.2.1 Puskesmas Keputih Kota Surabaya .....	136
7.2.2 Peneliti selanjutnya .....	136
 DAFTAR PUSTAKA .....	 137
LAMPIRAN .....	141

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada siswa SD/MI di 63 Puskesmas Kota Surabaya .....	2
Tabel 1.2	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut UKGS pada siswa SD/MI di Puskesmas Keputih.....	5
Tabel 2.1	Konsep <i>customer engagement</i> dalam literatur pemasaran .....	41
Tabel 4.1	Variabel penelitian, definisi operasional, cara pengukuran, hasil pengukuran, dan skala data.....	54
Tabel 5.1	Jaringan di Puskesmas Keputih .....	72
Tabel 5.2	Jejaring di Puskesmas Keputih .....	73
Tabel 5.3	Pemanfaatan waktu pelayanan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	75
Tabel 5.4	Tingkat pemanfaatan waktu pelayanan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	76
Tabel 5.5	Kehadiran tenaga kesehatan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	76
Tabel 5.6	Tingkat kehadiran tenaga kesehatan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	77
Tabel 5.7	Pemanfaatan sarana dan prasarana di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	77
Tabel 5.8	Tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	78
Tabel 5.9	Pemanfaatan produk di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	79
Tabel 5.10	Harga perawatan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	79
Tabel 5.11	Tingkat harga perawatan di poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	80
Tabel 5.12	Ketersediaan promosi pelayanan poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	80
Tabel 5.13	Tingkat ketersediaan promosi pelayanan poli gigi di Puskesmas Keputih tahun 2019.....	81
Tabel 5.14	Pelaksanaan proses pelayanan UKGS di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	81
Tabel 5.15	Tingkat proses pelayanan UKGS di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	82
Tabel 5.16	Pemanfaatan kebijakan pemerintah di Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	83
Tabel 5.17	Tingkat pemanfaatan kebijakan pemerintah di Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	83
Tabel 5.18	Pemanfaatan kebijakan sekolah di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	84

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.19	Tingkat pemanfaatan kebijakan sekolah di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	85
Tabel 5.20	Pemanfaatan peran guru di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	85
Tabel 5.21	Tingkat peran guru di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	86
Tabel 5.22	Karakteristik responden di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	87
Tabel 5.23	Pengetahuan orang tua mengenai gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	88
Tabel 5.24	Tingkat pengetahuan orang tua di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	89
Tabel 5.25	Pengalaman perawatan gigi sebelum kegiatan pemeriksaan gigi di sekolah wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019.....	90
Tabel 5.26	Tingkat pengalaman perawatan gigi siswa SD di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	90
Tabel 5.27	Motivasi siswa SD untuk melakukan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	91
Tabel 5.28	Tingkatan motivasi siswa SD untuk melakukan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	92
Tabel 5.29	Keterjangkauan lokasi tempat tinggal ke Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	92
Tabel 5.30	Kehadiran pesaing di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019.....	93
Tabel 5.31	Tingkatan pesaing di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	93
Tabel 5.32	Transportasi responden di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	94
Tabel 5.33	Tingkatan transportasi yang dimiliki responden di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	95
Tabel 5.34	<i>Connection</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	96
Tabel 5.35	Tingkat <i>connection</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	96
Tabel 5.36	<i>Interaction</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	97
Tabel 5.37	Tingkat <i>interaction</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	98
Tabel 5.38	<i>Satisfaction</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	98
Tabel 5.39	Tingkat <i>satisfaction</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	99

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.40	<i>Retention</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	100
Tabel 5.41	Tingkat <i>retention</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	100
Tabel 5.42	<i>Commitment</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	101
Tabel 5.43	Tingkat <i>commitment</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	102
Tabel 5.44	<i>Advocacy</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	102
Tabel 5.45	Tingkat <i>advocacy</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	103
Tabel 5.46	<i>Engagement</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	104
Tabel 5.47	Tingkat <i>engagement</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	105
Tabel 5.48	Uji hubungan antar tahapan <i>customer engagement</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	105
Tabel 5.49	Pemanfaatan poli gigi oleh siswa SD di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	106
Tabel 5.50	Pengaruh faktor Puskesmas terhadap <i>engagement</i> tahun 2019 .....	107
Tabel 5.51	Pengaruh faktor sekolah terhadap <i>engagement</i> tahun 2019 .....	108
Tabel 5.52	Pengaruh faktor orang tua terhadap <i>engagement</i> tahun 2019 .....	108
Tabel 5.53	Pengaruh faktor siswa SD terhadap <i>engagement</i> tahun 2019 .....	108
Tabel 5.54	Pengaruh proses <i>customer engagement</i> terhadap kunjungan siswa SD ke poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	109
Tabel 5.55	Tabulasi silang <i>customer engagement</i> dengan kunjungan siswa SD ke poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	110
Tabel 5.56	Pengaruh faktor lingkungan terhadap kunjungan siswa SD ke poli gigi Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	111
Tabel 5.57	Isu strategis berdasarkan data hasil penelitian di wilayah kerja Puskesmas Keputih tahun 2019 .....	113
Table 5.58	Usulan rekomendasi berdasarkan telaah peneliti menurut hasil penelitian di Puskesmas Keputih tahun 2019.....	114

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Proporsi penduduk semua umur yang bermasalah gigi dan mulut serta mendapat perawatan dan EMD di Indonesia tahun 2013 .....	1
Gambar 1.2	Jumlah siswa SD/MI yang tidak mendapat perawatan di Puskesmas rujukan UKGS tahun 2013-2017.....	4
Gambar 1.3	Kajian masalah .....	10
Gambar 2.1	<i>Customer engagement cycle</i> .....	44
Gambar 3.1	Kerangka konseptual .....	47
Gambar 4.1	Kerangka operasional penelitian.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) .....	141
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i> .....	142
Lampiran 3	Kuesioner penelitian bagi orang tua .....	143
Lampiran 4	Daftar hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner terhadap responden di wilayah kerja Puskesmas Mulyorejo .....	149
Lampiran 5	Kaji etik penelitian .....	151
Lampiran 6	Surat ijin penelitian di Puskesmas .....	152
Lampiran 7	Surat ijin penelitian di sekolah .....	153
Lampiran 8	Uji hubungan antar tahapan <i>customer engagement</i> di wilayah kerja Puskesmas Keputih.....	155
Lampiran 9	Analisis pengaruh faktor Puskesmas terhadap <i>engagement</i> .....	156
Lampiran 10	Analisis pengaruh faktor sekolah terhadap <i>engagement</i> .....	157
Lampiran 11	Analisis pengaruh faktor orang tua terhadap <i>engagement</i> .....	157
Lampiran 12	Analisis pengaruh faktor siswa SD terhadap <i>engagement</i> .....	158
Lampiran 13	Analisis pengaruh proses <i>customer engagement</i> terhadap kunjungan siswa SD ke poli gigi Puskesmas Keputih.....	158
Lampiran 14	Analisis pengaruh faktor lingkungan terhadap kunjungan siswa SD ke poli gigi Puskesmas Keputih.	165

**DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH**

Daftar Arti Lambang

<	=	Kurang dari
>	=	Lebih dari
≤	=	Kurang dari sama dengan
≥	=	Lebih dari sama dengan
%	=	Persen
&	=	Dan

Daftar Singkatan

ART	=	<i>Attrumatic Restorative Treatment</i>
Depkes RI	=	Departemen Kesehatan Republik Indonesia
Diknas	=	Pendidikan Nasional
Dinkes	=	Dinas Kesehatan
DMF-T	=	<i>Decay, missing, Filling-Teeth</i>
EMD	=	<i>Effective Medical Demand</i>
Kemendikbud	=	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Kemendes	=	Kementerian Kesehatan
MI	=	Madrasah Ibtidaiyah
OHI-S	=	<i>Oral Hygiene Index-Simplified</i>
Permenkes RI	=	Peraturan Menteri Kesehatan
PTI	=	<i>Performance Treatment Index</i>
Puskesmas	=	Pusat Kesehatan Masyarakat
Riskesdas	=	Riset Kesehatan Dasar
SD	=	Sekolah Dasar
SK	=	Surat Keputusan
SMA	=	Sekolah Menengah Atas
SMP	=	Sekolah Menengah Pertama
STD	=	Sekolah Tingkat Dasar
TK	=	Taman Kanak-Kanak
TP UKS	=	Tim Pembina Usaha Kesehatan Sekolah
UKGS	=	Usaha Kesehatan Gigi Sekolah