

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