

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK
PUSKESMAS BLAHBATUH I
KABUPATEN GIANYAR
TAHUN 2022**



Oleh
NI KADEK DEWI DIAH PERMATASARI
NIM. P07125019008

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK
PUSKESMAS BLAHBATUH I
KABUPATEN GIANYAR
TAHUN 2022**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Kesehatan Gigi**

Oleh

**NI KADEK DEWI DIAH PERMATASARI
NIM. P07125019008**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK
PUSKESMAS BLAHBATUH I
KABUPATEN GIANYAR
TAHUN 2022**

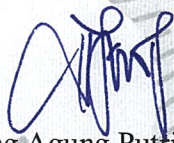
Oleh

NI KADEK DEWI DIAH PERMATASARI
NIM. P07125019008


TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001



I Nyoman Gejir, S.SiT, M.Kes
NIP. 196812311988031004

MENGETAHUI

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK
PUSKESMAS BLAHBATUH I
KABUPATEN GIANYAR
TAHUN 2022

Oleh

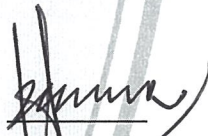


NI KADEK DEWI DIAH PERMATASARI
NIM. P07125019008

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 09 MEI 2022

TIM PENGUJI :

1. I Made Budi Artawa, S.SiT, M.Kes (Ketua) 
2. Ni Ketut Ratmini, S.SiT, MDSc (Anggota) 
3. drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes (Anggota) 

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR


drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT THE BLAHBATUH I PUBLIC HEALTH CENTERS POLYCLINIC GIANYAR REGENCY 2022

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of someone's pleasure after comparing the reality and hope. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Blahbatuh I Public Health Centers Polyclinic. The method used in this study was descriptive with the survey method. The number of respondents in this study was 36 people. The results shows that patient satisfaction with the dimensions of physical evidence was in the very satisfied category as many as 12 people (33.4%), satisfied as many as 3 people (8.3%) and dissatisfied as many as 21 people (58.3%). In the reliability dimension, the category is very satisfied, namely as many as 13 people (36.1%), satisfied as many as 16 people (44.4%) and dissatisfied as many as 7 people (19.5%). In the responsiveness dimension, the category is very satisfied, as many as 13 people (36.1%), satisfied as many as 18 people (50%) and dissatisfied as many as 5 people (13.9%). In the dimension of assurance or certainty, the category is very satisfied, namely as many as 14 people (38.8%), satisfied as many as 14 people (38.8%) and dissatisfied as many as 8 people (22.4%). In the empathy dimension, the category was very satisfied, as many as 12 people (33.4%), satisfied as many as 15 people (41.6%) and dissatisfied as many as 9 people (25%). Based on this research, it can be concluded that the most tangibles dimension is the dissatisfied category with a percentage of 58.3%, the most reliability dimension is the satisfied category with a percentage of 44.4%, in the responsiveness dimension the most is a satisfied category with a percentage of 50%, at The most assurance dimension is the category of very satisfied and satisfied with the percentage of 38.8%, and the most responsiveness dimension is the category of satisfied with the percentage of 41.6%.

Keywords: satisfaction, dental health service, public health centers

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK
PUSKESMAS BLAHBATUH I
KABUPATEN GIANYAR
TAHUN 2022

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 36 orang. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* kategori sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 3 orang (8.3%) dan tidak puas yaitu sebanyak 21 orang (58.3%). Pada dimensi *realibility* kategori sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 16 orang (44.4%) dan tidak puas yaitu sebanyak 7 orang (19.5%). Pada dimensi *responsiveness* kategori sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 18 orang (50%) dan tidak puas yaitu sebanyak 5 orang (13.9%). Pada dimensi *assurance* kategori sangat puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%), puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%) dan tidak puas yaitu sebanyak 8 orang (22.4%). Pada dimensi *empathy* kategori sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 15 orang (41.6%) dan tidak puas yaitu sebanyak 9 orang (25%). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 58.3%, pada dimensi *realibility* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 44.4%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 50%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dan puas dengan persentase 38.8%, dan pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 41.6%.

Kata kunci : kepuasan, layanan kesehatan gigi, puskesmas.

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLIKLINIK PUSKESMAS BLAHBATUH I KABUPATEN GIANYAR TAHUN 2022

Oleh : NI KADEK DEWI DIAH PERMATASARI (NIM: P07125019008)

Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Tujuannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.

Metode penelitian yang dilakukan di Puskesmas Blahbatuh I merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Pada penelitian ini tidak menggunakan sample, tetapi menggunakan populasi, yang berjumlah 36 orang. Analisis data yang digunakan diperoleh dengan cara jumlah kepuasan total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Blahbatuh I didapatkan hasil bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 3 orang

(8.3%) dan tidak puas yaitu sebanyak 21 orang (58.3%). Pada dimensi *reability* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 16 orang (44.4%) dan tidak puas yaitu sebanyak 7 orang (19.5%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 18 orang (50%) dan tidak puas yaitu sebanyak 5 orang (13.9%). Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%), puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%) dan tidak puas yaitu sebanyak 8 orang (22.3%). Pada dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 15 orang (41.6%) dan tidak puas yaitu sebanyak 9 orang (25%).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022, peneliti dapat menarik simpulan, yaitu : Pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 58.3%, pada dimensi *reability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 44.4%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 50%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dan puas dengan persentase 38.8%, dan pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 41.6%.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka diharapkan, pihak Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan sangat puas, maka Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I agar tetap menjaga kualitas pelayanan kepuasan pasien dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yaitu penataan eksterior dan interior ruangan, kursi tunggu pasien cukup tersedia, jadwal pelayanan poli gigi Puskesmas Blahbatuh I dijalankan dengan tepat, pelayanan yang sopan dan ramah, tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya tulis ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah karya tulis ilmiah Program Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis menemukan banyak kesulitan namun akhirnya dapat terlewati berkat bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Anak Agung Ngurah Kusumajaya, S.P., M.PH, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes., selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar dan Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan penelitian ini.
3. Bapak I Nyoman Gejir, S.SiT, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Kedua orang tua saya dan keluarga yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material, dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.

5. Sahabat-sahabat saya (Arminita, Juni, Dina, 3DNAM) yang telah memberikan dukungan moral dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Risky Darma yang telah memberikan dukungan moral dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Kim Namjoon, Kim Seok Jin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang memberikan dukungan moral dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Teman-teman Angkatan XXII Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
9. Teman-teman KKN Pejeng Kawan 1 dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa, penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Peneliti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Dewi Diah Permatasari

NIM : P07125019008

Program Studi : Prodi DIII

Jurusan : Kesehatan Gigi

Tahun Akademik : 2021/2022

Alamat : Br. Penulisan, Desa Medahan, Kecamatan Blahbatuh,
Kabupaten Gianyar, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Karya Tulis Ilmiah ini **bukan** karya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2022

embuat pernyataan


NI Kadek Dewi Diah Permatasari

NIM. P07125019008

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
RINGKASAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan.....	7
B. Pelayanan Kesehatan.....	13
C. Puskesmas.....	17

BAB III	KERANGKA KONSEP	21
	A. Kerangka Konsep	21
	B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
BAB IV	METODE PENELITIAN	23
	A. Jenis Penelitian.....	23
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
	C. Unit Analisis dan Responden Penelitian	23
	D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	24
	E. Pengolahan dan Analisis Data	25
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
	A. Hasil Penelitian.....	27
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	37
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN	42
	A. Simpulan	42
	B. Saran	42
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
Tabel 2	Analisis Data Tingkat Kepuasan	27
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	32
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi <i>Realibility</i>	33
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi <i>Ressponsiveness</i>	34
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	35
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	36
Tabel 8	Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1 Kabupaten Gianyar Tahun 2022.....	22
Gambar 2	Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 3	Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur	30
Gambar 4	Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	Lembar Tabel Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan)
Lampiran 4	Lembar Tabel Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan)
Lampiran 5	Lembar Tabel Induk
Lampiran 6	Lembar <i>Informed Consent</i>
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 8	Lembar Surat Perizinan
Lampiran 9	Lembar Kajian Etik
Lampiran 10	Lembar Bimbingan