

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI
PUSKESMAS 1 JEMBRANA
TAHUN 2024**



Oleh:

I KOMANG GEDE FERRY WAHYU IRAWAN

NIM.P07125021021

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKS DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI
PUSKESMAS 1 JEMBRANA
TAHUN 2024**

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

**Oleh :
IKOMANG GEDE FERRY WAHYU IRAWAN
NIM.P07125021021**

**KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKS DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI
GIGI PUSKESMAS 1 JEMBRANA TAHUN 2024**

Oleh :

I KOMANG GEDE FERRY WAHYU IRAWAN
NIM. P07125021021

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:



Ni Nyoman Dewi Supariani, S.SiT.,M.Kes
NIP.196512311986032009

Pembimbing Pendamping



Anak Agung Gede Agung, SKM,M.Kes
NIP. 196801081989031003

MENGETAHUI:

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



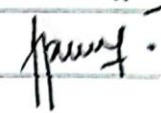
I Nyoman Gejir, S.SiT.,M.Kes
NIP.196812311988031004

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI
PUSKESMAS 1 JEMBRANA
TAHUN 2024

Oleh
IKOMANG GEDE FERRY WAHYU IRAWAN
NIM.P07125021021

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI : SELASA
TANGGAL : 30 APRIL 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|----------------------|---|
| 1. Ni Made Sirat, S.Si.T,M.Kes | (Ketua penguji) |  |
| 2. Dr. Drg I A Dewi Kumala Ratih, MM | (Anggota penguji I) |  |
| 3. Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T, M.Kes | (Anggota penguji II) |  |

MENGETAHUI:
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR


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

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT THE DENTAL
CLINIC OF COMMUNITY HEALTH CENTRE
1 JEMBRANA IN 2024

ABSTRACT

Measuring the satisfaction of health service users is an important indicator in assessing the quality of health services. This quality is determined by the standards applied by health professionals and must meet the needs and expectations of patients or consumers. In addition, the service must be affordable by the financial capacity of the community. Patient satisfaction reflects the feeling that the product or service received has met or even exceeded their expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with oral health services at the dental clinic of Community Health Centre 1 Jembrana from the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with the categories of very satisfied, satisfied, dissatisfied. This type of research is descriptive research using a survey method. The respondents of this research were 75 people. The results showed that based on the tangibles dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 55 people (73%), in the reliability dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 54 people (72%), in the responsiveness dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 56 people (75%), in the assurance dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 58 people (77%), based on the empathy dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 59 people (79%). The conclusion of this study is that from the five dimensions of satisfaction, the results of the level of satisfaction are very satisfied.

Keywords: Satisfaction; Dental and Oral Health Services; Community Health Center

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI POLI GIGI PUSKESMAS 1 JEMBRANA
TAHUN 2024

ABSTRAK

Mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas ini ditentukan oleh standar yang diterapkan oleh profesional di bidang kesehatan dan harus sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien atau konsumen. Selain itu, layanan tersebut harus dapat dijangkau oleh kemampuan finansial masyarakat. Kepuasan pasien mencerminkan perasaan bahwa produk atau jasa yang diterima telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Responden penelitian ini berjumlah 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak yang merasa sangat puas sebanyak 55 orang (73%), Pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak yang merasa sangat puas sebanyak 54 orang (72%), Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak yang merasa sangat puas sebanyak 56 orang (75%), Pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak yang merasa sangat puas sebanyak 58 orang (77%), Pada Berdasarkan dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak yang merasa sangat puas sebanyak 59 orang (79%). Simpulan dari penelitian ini adalah dari kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan sangat puas

Kata kunci : Kepuasan; Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut; Puskesmas

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS 1 JEMBRANA TAHUN 2024

Oleh: I Komang Gede Ferry Wahyu Irawan (P07125021021)

Sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handayani, 2016).

Mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas ini ditentukan oleh standar yang diterapkan oleh profesional di bidang kesehatan dan harus sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien atau konsumen. Selain itu, layanan tersebut harus dapat dijangkau oleh kemampuan finansial masyarakat. Kepuasan pasien mencerminkan perasaan bahwa produk atau jasa yang diterima telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka (Nursalam, 2024).

Kepuasan adalah emosi yang muncul dalam bentuk kekecewaan atau kebahagiaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil dari suatu produk atau kinerja yang dipersepsikan dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap perawatan yang ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang mereka terima secara nyata. Ada banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, termasuk faktor demografis seperti pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, status sosial-ekonomi, dan status kesehatan (Munawir, 2018).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Banjarangkan 1 hasilnya menggambarkan bahwa 56,7% responden merasa sangat puas terhadap dimensi wujud/bukti langsung (*tangibles*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi

jaminan dan kepastian (*assurance*), 56,7% sangat puas terhadap dimensi empati (*emphaty*).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *tangibles* (bukti fisik atau berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *ansurance* (jaminan atau kepastian), *emphaty* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien sangat puas sebanyak 55 orang (73%), Pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien sangat puas sebanyak 54 orang (72%), Pada dimensi *responsivness* menunjukkan bahwa pasien sangat puas sebanyak 56 orang (75%), Pada dimensi *ansurance* menunjukkan bahwa pasien sangat puas sebanyak 58 orang (77%), Pada dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien sangat puas sebanyak 59 orang (79%).

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan *emphaty* dikategorikan sangat puas.

Pihak Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Jembrana diharapkan agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikatagorikan sangat puas, agar tetap menjaga kualitas pelayanan kepuasan pasien dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana Tahun 2024”** dapat diselesaikan tetap pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah Karya Tulis Ilmiah Progam Studi Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi.

Peneliti menyadari bahwa diselesaikanya penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan hal tersebut, peneliti menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Kp., Ns, S.Tr.Keb, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Bapak I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes. selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
3. Ibu Ni Nyoman Dewi Supariani, S.SiT.,M.Kes selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Anak Agung Gede Agung, SKM,M.Kes selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ada di Puskesmas 1 Jembrana yang telah menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner.

6. Orang tua, Kakak, dan semua pihak yang telah memberikan dorongan, dukungan moral dan meterial, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Teman-teman Angkatan XXIV Jurusan Kesehatan Gigi 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, Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
RINGKASAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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.....	15
C. Puskesmas	16
BAB III KERANGKA KONSEP.....	21
A. Kerangka Konsep	21
B. Variabel dan Definisi Variabel Operasional	22
BAB IV METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Alur Penelitian.....	24
C. Tempat dan waktu penelitian	25
D. Unit Analisa, Populasi dan Sampel	25
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27

F. Pengolahan dan Analisis Data.....	28
G. Etika Penelitian.....	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
Tabe 2	Analisa Data Tingkat Kepuasan.....	29
Tabe 3	Distribusi Frekuensi dari dimensi <i>tangibles</i>	37
Tabe 4	Tabulasi Silang dari dimensi <i>tangibles</i>	38
Tabe 5	Distribusi Frekuensi dari dimensi <i>reliability</i>	39
Tabe 6	Tabulasi Silang dari dimensi <i>reliability</i>	40
Tabe 7	Distribusi Frekuensi dari dimensi <i>responsiveness</i>	41
Tabe 8	Tabulasi Silang dari dimensi <i>responsiveness</i>	42
Tabe 9	Distribusi Frekuensi dari dimensi <i>assurance</i>	43
Tabe 10	Tabulasi Silang dari dimensi <i>assurance</i>	44
Tabe 11	Distribusi Frekuensi dari dimensi <i>empathy</i>	45
Tabe 12	Tabulasi Silang dari dimensi <i>empathy</i>	46
Tabe 13	Kepuasan dari masing-masing dimensi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep.....	21
Gambar 2	Alur Penelitian.....	24
Gambar 3	Peta Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 4	Grafik Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien....	34
Gambar 5	Grafik Karakteristik responden berdasarkan umur pasien.....	35
Gambar 6	Grafik Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian.....	58
Lampiran 2	Lembar Kuisisioner.....	59
Lampiran 3	Lembar Tabel Kuisisioner Harapan.....	60
Lampiran 4	Lembar Tabel Kuisisioner Kenyataan.....	62
Lampiran 5	Lembar Tabel Induk Harapan.....	64
Lampiran 6	Lembar Tabel Induk Kenyataan.....	66
Lampiran 7	Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi.....	68
Lampiran 8	Lembar Tabel Analisis Data.....	69
Lampiran 9	Lembar <i>Informed Consent</i>	79
Lampiran 10	Lembar Persetujuan.....	81
Lampiran 11	Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 12	Persetujuan Etik.....	83
Lampiran 13	Surat Persetujuan Publikasi Repository.....	85
Lampiran 14	Hasil Bimbingan SIAK.....	86
Lampiran 15	Hasil Turnitin.....	87