

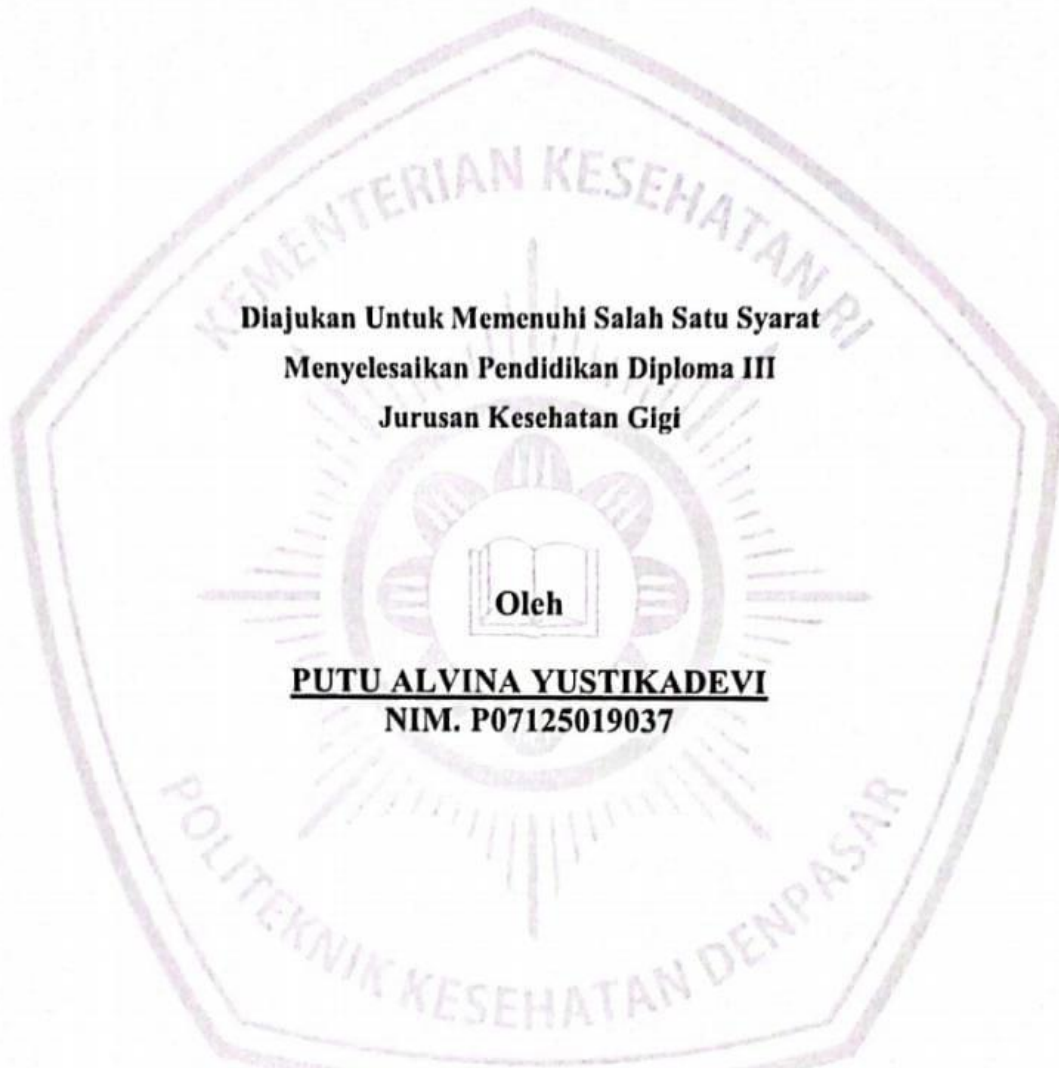
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI KLINIK BHAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR
TAHUN 2022**



Oleh
PUTU ALVINA YUSTIKADEVI
NIM. P07125019037

**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 KLINIK BHAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR
TAHUN 2022**



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

Oleh

PUTU ALVINA YUSTIKADEVI
NIM. P07125019037

**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 KLINIK BHAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR
TAHUN 2022**

Oleh

Putu Alvina Yustikadevi
P07125019037

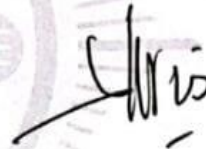
TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP.19660417 199203 2 001



I Nyoman Gejir, S.SiT, M.Kes
NIP. 19681231 198803 1 004

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP : 19660417 199203 2 001

**KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI KLINIK BHAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR
TAHUN 2022**

Oleh

Putu Alvina Yustikadevi
P07125019037

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : KAMIS

TANGGAL : 12 MEI 2022

TIM PENGUJI :

1. I Gede Surya Kencana, S.Si. T, M.Kes (Ketua)
2. I Made Budi Artawa, S.Si. T, M.Kes (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 : 19660417 199203 2 001



**SATISFACTION LEVEL OF PATIENT WITH THE DENTAL AND ORAL
HEALTH CLINIC SERVICE AT THE BAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR ON 2022**

ABSTRACT

The measure of the success of service delivery is determined by the level of satisfaction of service recipients. Service recipient satisfaction is achieved when service recipients receive quality services and are in accordance with what is needed and expected so that customers will feel satisfied. The quality of health services shows that the level of service perfection on the one hand creates satisfaction for every patient and on the other hand. The purpose of this study was to determine the percentage level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Bhayangkara Polresta Clinic Denpasar from the aspects of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) and tangibles (physical evidence) with very satisfied, satisfied and dissatisfied categories. This type of research is descriptive research using survey methods. The respondents of this study amounted to 30 people. The results showed the level of satisfaction from the five dimensions of dental and oral health services at the Bhayangkara Polresta Clinic Denpasar in 2022, namely, reliability with category very satisfied 20.0%, satisfied 70.0%, and dissatisfied 10.0%, responsiveness with category very satisfied 86.7%, satisfied 10%, and dissatisfied 3.3%, assurance with category very satisfied 86.7%, satisfied 10%, and dissatisfied 3.3%, empathy with categories very satisfied 0%, satisfied 100%, and dissatisfied 0% and tangibles with categories very satisfied 30.0%, satisfied 60.0 % and dissatisfied 10.0%. The conclusion of this study is that all dimensions are included in the level of satisfaction very satisfied.

Keywords: satisfaction, dental health service

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI KLINIK BHAYANGKARA
POLRESTA DENPASAR
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan sehingga pelanggan akan merasa puas. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa pada tingkat kesempurnaan pelayanan disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dipihak lain. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Responden penelitian ini berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022 yaitu, *reliability* dengan katagori sangat puas 20,0%, puas 70,0%, dan tidak puas 10,0%, *responsiveness* dengan katagori sangat puas 86,7%, puas 10%, dan tidak puas 3,3%, *assurance* dengan katagori sangat puas 86,7%, puas 10%, dan tidak puas 3,3%, *empathy* dengan katagori sangat puas 0%, puas 100%, dan tidak puas 0% dan *tangibles* dengan katagori sangat puas 30,0%, puas 60,0% dan tidak puas 10,0%. Simpulan dari penelitian ini adalah semua dimensi termasuk dalam tingkat kepuasan sangat puas.

Kata kunci: kepuasan, layanan kesehatan gigi

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI KLINIK BAHAYANGKARA POLRESTA DENPASAR TAHUN 2022

Oleh: Putu Alvina Yustikadevi (P07125019037)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan sehingga pelanggan akan merasa puas. Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Penelitian yang diadakan di Klinik Polrestabes Bandung tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Polrestabes Bandung. Pada bulan maret 2018 dengan populasi pasien yang berkunjung pada bulan tersebut, hasil penelitian menggambarkan bahwa pengukuran kepuasan pasien terhadap kecepatan waktu pelayanan di klinik Polrestabes Bandung, 59% responden menyatakan sangat puas dan 41 % menyatakan puas. Pengukuran kepuasan pasien terhadap kemampuan dan keterampilan operator di klinik Polrestabes Bandung, sebanyak 55% responden menyatakan sangat puas, 42% puas dan 3% menyatakan cukup puas. Pengukuran kepuasan pasien terhadap kenyamanan sarana dan prasarana, 50% responden menyatakan sangat puas, 29% menilai puas dan 5% menilai cukup puas.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022 yaitu, *reliability* dengan katagori sangat puas 20,0%, puas 70,0%, dan tidak puas 10,0%, *responsiveness* dengan katagori sangat puas 86,7%, puas 10%, dan tidak puas 3,3%, *assurance* dengan katagori sangat puas 86,7%, puas 10,0%, dan tidak puas 3,3%, *empathy* dengan katagori puas 100% dan *tangibles* dengan katagori sangat puas 30,0%, puas 60,0% dan tidak puas 10,0%.

Simpulan dari penelitian ini adalah semua dimensi termasuk dalam tingkat kepuasan sangat puas.

Diharapkan pihak Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan sangat puas, maka Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar agar tetap menjaga kualitas pelayanan kepuasan pasien dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan selain itu diharapkan kepada petugas kesehatan di Klinik agar kedepannya lebih meningkatkan lagi rasa *empathy* terhadap pasien yang berkunjung ke Klinik terutama dalam memberikan perhatian karena berpengaruh pada kepuasan pasien yang berkunjung.

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 Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar 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 karya tulis ilmiah 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. Teman-teman Angkatan XXII Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
6. Teman-teman KKN IPE Padangsambian II dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikan karya tulis ilmiah ini.

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

Penulis

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Alvina Yustikadevi
NIM : P07125019037
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2021/2022
Alamat : Lingk. Tegal Sari/Matahari III 7, Padangsambian

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini bukan karya saya 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 21 Maret 2022
Yang membuat pernyataan



Putu Alvina Yustikadevi
NIM. P07125019037

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan.....	6
B. Klinik Polresta.....	12
BAB III. KONSEP PENELITIAN.....	15
A. Kerangka Konsep.....	15
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	16
BAB IV. METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17

C. Unit Analisis dan Responden	17
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	18
E. Pengolahan dan Analisa Data.....	19
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Hasil Penelitian	22
B. Pembahasan.....	28
BAB VI. PENUTUP	32
A. Simpulan	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	16
Tabel 2	Analisa Data TingkatKepuasan	21
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	25
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	26
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	26
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	27
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	27
Tabel 8	Tingkat Kepuasan Dari Masing-masing Dimensi	28
Tabel 9	Lembar Kuisisioner	38
Tabel 10	Tabel Induk.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022	15
Gambar 2 Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien yang berkunjung di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar pada Bulan Maret Tahun 2022	23
Gambar 3 Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien yang berkunjung di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar pada Bulan Maret Tahun 2022	23
Gambar 4 Grafik karakteristik responden berdasarkan umur pasien yang berkunjung di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar pada Bulan Maret Tahun 2022	24

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 | Lembar Kuesioner |
| Lampiran 2 | Lembar Tabel Kuisisioner |
| Lampiran 3 | Lembar Tabel Induk |
| Lampiran 4 | Lembar <i>Informed Consent</i> |
| Lampiran 5 | Lembar Persetujuan Menjadi Reponden |