

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
TAHUN 2022**



Oleh
NI KADEK DIAN PRATIWI
NIM. P07125019038

**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 PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
TAHUN 2022**

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

Oleh :

**NI KADEK DIAN PRATIWI
NIM. P07125019038**

**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 PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
TAHUN 2022

Oleh :

NI KADEK DIAN PRATIWI

NIM. P07125019038

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



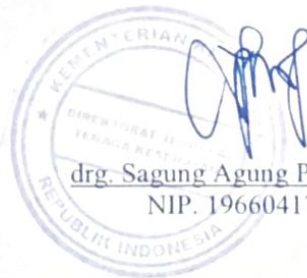
drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 19660417 199203 2 001



I Nyoman Gejir, S.Si.T, 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 PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
TAHUN 2022

Oleh :

NI KADEK DIAN PRATIWI
NIM. P07125019038

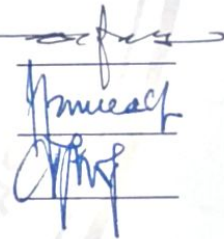
TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : KAMIS

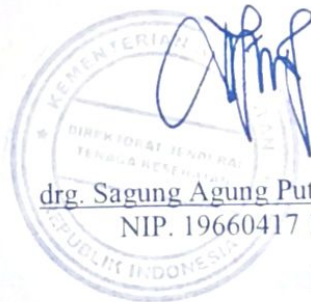
TANGGAL : 12 MEI 2022

TIM PENGUJI :

1. I Gede Surya Kencana, S.Si.T, M.Kes (Ketua)
2. Ni Nyoman Dewi Supariani, S.SiT, 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

*LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE SERVICE
DENTAL AND ORAL HEALTH IN PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
YEAR 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 service and are in accordance with what is needed and expected so that customers will feel satisfied. The purpose of this study was to describe the patient's satisfaction with dental and oral health services at the Banjarangkan 1 Puskesmas from the aspect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles with categories of very satisfied, satisfied and dissatisfied. This type of research is descriptive using a survey method. The respondents of this study amounted to 30 people. The results showed that based on the tangibles dimension, 17 patients were very satisfied (56.7%). The reliability dimension showed that 20 patients were very satisfied (66.7%). The responsiveness dimension shows that 20 people are very satisfied (66.7%). The assurance dimension shows that 20 people are very satisfied (66.7%). Based on the dimension of empathy, it shows that 17 people (56.7%) of patients who feel very satisfied are very satisfied. The conclusion of this research is that from the five dimensions of satisfaction, the results of the level of satisfaction are very satisfied.

Keywords : Satisfaction, Dental health service

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS
BANJARANGKAN 1
TAHUN 2022

ABSTRAK

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. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode survey. Responden penelitian ini berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%), Pada dimensi *reability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *responsivness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *ansurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada Berdasarkan dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%). Simpulan dari penelitian ini adalah dari kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan Kesehatan Gigi

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS BANJARANGKAN 1 TAHUN 2022

Oleh: Ni Kadek Dian Pratiwi (P07125019038)

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. Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluarga yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Donabedian, 1981).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambukti tahun 2013, tingkat kepuasan pasien di Kenya sebesar 40,4% tingkat kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan Indonesia tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku tengah dan 44,4% di Sumatera barat, Menurut Sarasija et al tahun 2018 Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 77,3% pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia maupun di Luar Negeri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 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 berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%), Pada dimensi *reability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *responsivness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *ansurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang atau (66,7%). Pada Berdasarkan dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%).

Simpulan dari penelitian ini berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%), Pada dimensi *reability* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *responsivness* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada dimensi *ansurance* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%). Pada Berdasarkan dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,7%).

Diharapkan pihak Puskesmas Banjarangkan 1 agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan sangat puas, maka 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 Puskesmas Banjarangkan 1 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.Si.T, 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 Nusa Penida 2 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 yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Dian Pratiwi

Nim : P07125019038

Program studi : Diploma III

Jurusan : Kesehatan Gigi

Tahun Akademik 2022

Alamat : Dusun Nesa, Desa Banjarangkan, Kec. Banjarangkan,
Kab. Klungkung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila di kemudian hari terbuksti 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



Ni Kadek Dian Pratiwi
Nim. P07125019038

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
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.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Pasien	5
B. Pelayanan Kesehatan.....	10
C. Puskesmas	11
BAB III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	14
A. Kerangka Konsep.....	14
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	15

BAB IV. METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
C. Unit Analisis dan Responden.....	16
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
E. Pengolahan dan Analisa Data	17
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil Penelitian	20
B. Pembahasan.....	28
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Simpulan	32
B. Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	15
Tabel 2	Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	19
Tabel 3	Distibusi Frekuensi dari dimensi <i>tangibles</i>	23
Tabel 4	Distibusi Frekuensi dari dimensi <i>reliability</i>	24
Tabel 5	Distibusi Frekuensi dari dimensi <i>responsiveness</i>	24
Table 6	Distibusi Frekuensi dari dimensi <i>ansurance</i>	25
Table 7	Distibusi Frekuensi dari dimensi <i>empathy</i>	26
Tabel 8	Kepuasan dari masing-masing dimensi	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep Gambaran Kepuasan Layanan	14
Gambar 2	Grafik Karakteristik responden berdasarkan umur pasien	21
Gambar 3	Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien	22
Gambar 4	Grafik karakteristik berdasarkan pendidikan pasien	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Kuesioner Harapan
- Lampiran 3 Lembar Kuisisioner Kenyataan
- Lampiran 4 Lembar Tabel Induk
- Lampiran 5 Lembar penjelasan penelitian
- Lampiran 6 Lembar persetujuan menjadi responden