

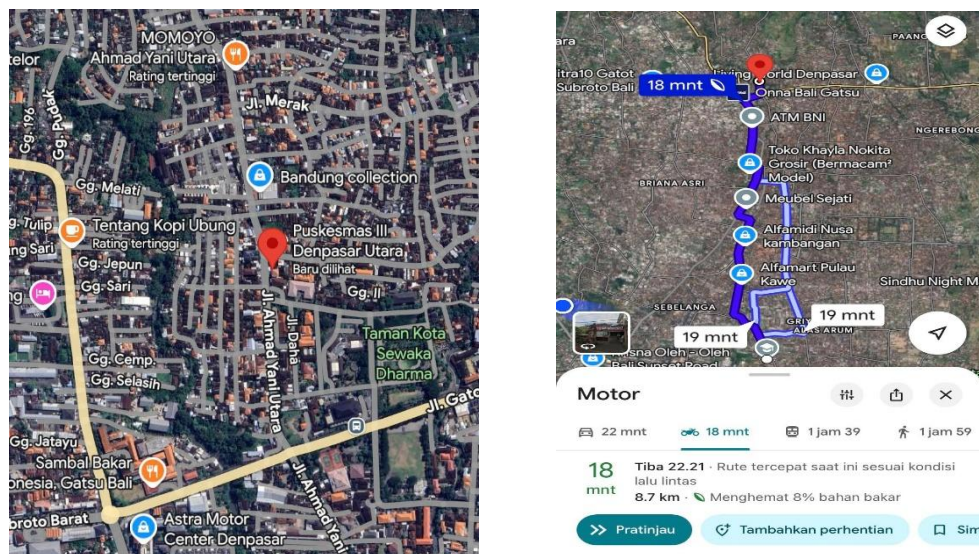
BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas III Denpasar Utara yang terletak di wilayah Denpasar, tepatnya di Kecamatan Denpasar Utara. Wilayah kerja Puskesmas III Denpasar Utara merupakan daerah transisi perkotaan yang berada pada dataran rendah dengan luas wilayah sekitar 17,05 km². Wilayah kerja puskesmas ini meliputi 1 kelurahan dan 3 desa, yaitu Kelurahan Peguyangan, Desa Dauh Puri Kaja, Desa Peguyangan Kaja, dan Desa Peguyangan Kangin.



Gambar 5. 1 Peta Lokasi Penelitian

Secara administratif wilayah kerja Puskesmas III Denpasar Utara terdiri dari 49 banjar serta didukung oleh 52 posyandu yang tersebar di wilayah tersebut. Berdasarkan data SUPAS tahun 2017, jumlah penduduk di wilayah kerja

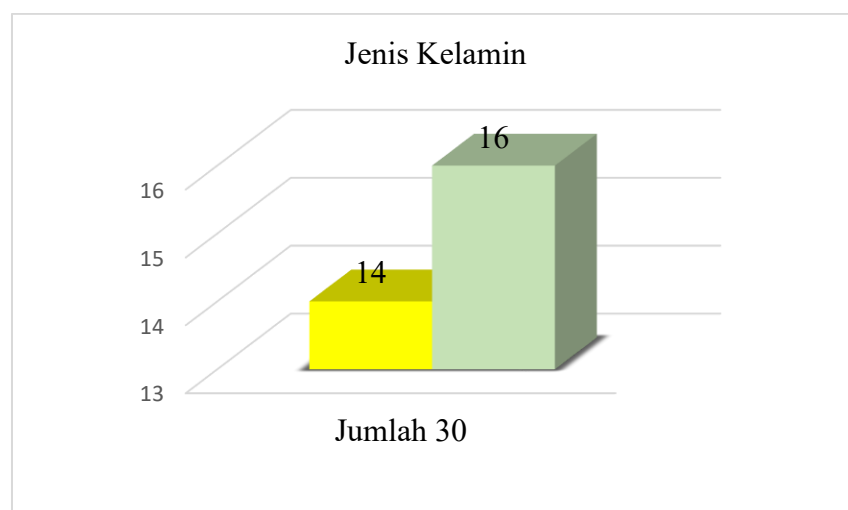
Puskesmas III Denpasar Utara sebanyak 62.326 jiwa, yang terdiri dari 30.540 jiwa penduduk laki-laki dan 31.786 jiwa penduduk perempuan.

UPTD Puskesmas III Denpasar Utara memiliki beberapa jenis pelayanan kesehatan seperti pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan KIA/KB, imunisasi, pelayanan gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, serta kegiatan promosi kesehatan, posyandu serta fasilitas ambulance. Poli gigi di Puskesmas III Denpasar Utara memiliki tenaga medis yang terdiri dari tiga dokter gigi dan 2 perawat gigi. Fasilitas yang tersedia di ruang poli gigi antara lain dental unit, meja kerja, dental kabinet, serta wastafel untuk menunjang pelayanan. Pelayanan yang diberikan meliputi upaya promotif, preventif, dan kuratif yang dilaksanakan pada hari Senin sampai Sabtu mulai pukul 08.00 sampai 14.00 WITA.

2. Karakteristik subjek penelitian

Karakteristik penelitian ini berjumlah 30 orang, dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

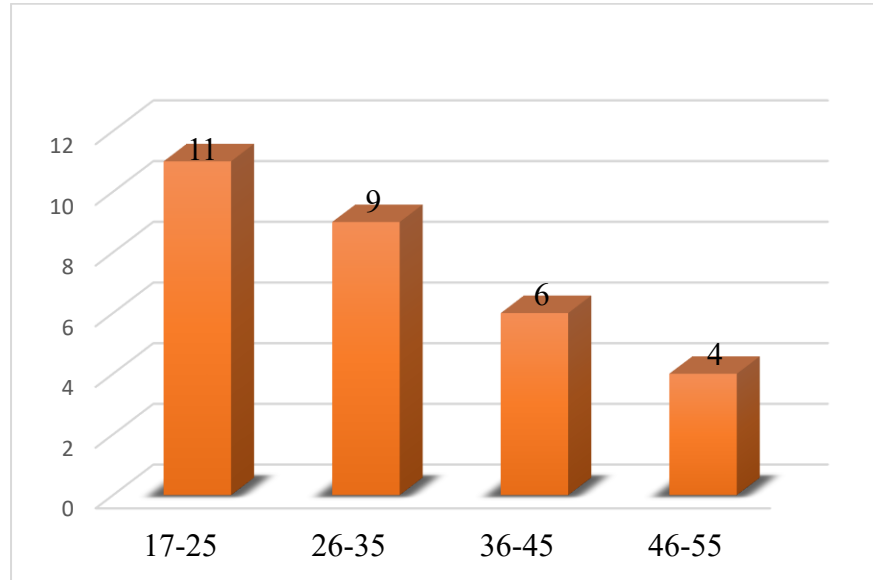
a. Karakteristik subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin



Gambar 5. 2 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 5.2 menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 16 orang (53,33%). Responden perempuan sebanyak 14 orang (46,67%).

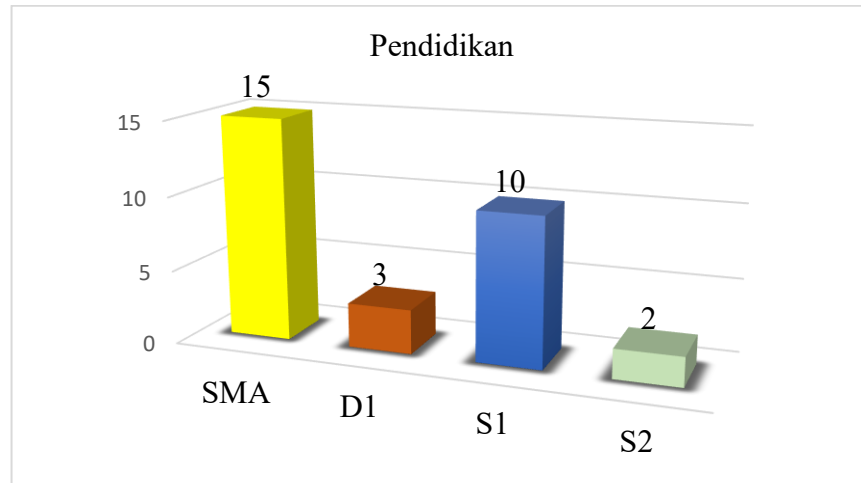
b. Karakteristik subjek penelitian berdasarkan usia



Gambar 5.3 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada kelompok usia 17–25 tahun yaitu sebanyak 11 orang (36,67%) dan jumlah responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 46–55 tahun yaitu sebanyak 4 orang (13,33%).

c. Karakteristik subjek penelitian berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 5.4 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 15 orang (50%). Jumlah responden paling sedikit adalah pendidikan S2 yaitu sebanyak dua orang (6,67%).

3. Hasil Pengamatan Terhadap Subjek Penelitian

Penelitian ini berdasarkan pada data total nilai harapan dan kenyataan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara, Kecamatan Denpasar Utara dihitung pada setiap dimensi pelayanan. Perhitungan tersebut diperoleh dari “jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan”.

- a. Nilai harapan dan kenyataan responden berdasarkan dimensi *tangibles*

Tabel 5.1
Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	22	73,33
2	Puas	8	26,67
3	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	30	100

Tabel 5.1 menunjukkan jumlah responden yang menunjukkan jumlah responden yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 22 orang (73,33%), dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

- b. Nilai harapan dan kenyataan responden berdasarkan dimensi *reliability*

Tabel 5.2
Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	21	70
2	Puas	9	30
3	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	30	100

Tabel 5.2 menunjukkan jumlah responden yang menunjukkan jumlah responden yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 21 orang (70%), dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

c. Nilai harapan dan kenyataan responden berdasarkan dimensi *responsiveness*

Tabel 5.3
Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	21	70
2	Puas	9	30
3	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	30	100

Tabel 5.3 menunjukan jumlah responden yang menunjukkan jumlah responden yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 21 orang (70%), dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

d. Nilai harapan dan kenyataan responden berdasarkan dimensi *Assurance*

Tabel 5.4
Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	20	66,67
2	Puas	10	33,33
3	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	30	100

Tabel 5.4 menunjukkan jumlah responden yang menunjukkan jumlah responden yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 20 orang (66,67%), dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

e. Nilai harapan dan kenyataan responden berdasarkan dimensi *Empathy*

Tabel 5.5
Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	18	60
2	Puas	12	40
3	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	30	100

Tabel 5.5 menunjukkan jumlah responden yang menunjukkan jumlah responden yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 18 orang (60%), dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

- f. Berdasarkan dari hasil masing-masing dimensi, maka dapat dilihat tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi yang
Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poli Gigi Puskesmas III
Denpasar Utara Tahun 2026

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	415	460	+45	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i>	312	342	+30	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i>	317	356	+39	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i>	320	350	+30	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i>	325	355	+30	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 5.6 dimensi dengan selisih nilai tertinggi adalah *tangibles* dengan nilai +45. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap fasilitas dan penampilan fisik pelayanan yang diberikan. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai +39. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai yang sama yaitu +30. Nilai tersebut merupakan nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Seluruh dimensi tetap berada dalam kategori sangat puas.

g. Nilai rata-rata dari masing-masing dimensi kepuasan

Tabel 5.7
Distribusi Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026

No	Dimensi	Rata-rata	Kriteria
1	<i>Tangibles</i>	2,73	Sangat puas
2	<i>Reliability</i>	2,70	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,77	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	2,67	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i>	2,60	Sangat puas
Rata-rata keseluruhan		2,69	Sangat Puas

Tabel 5.7 menunjukan bahwa nilai rata-rata seluruh aspek dimensi kepuasan pasien sebesar 2,69 termasuk dalam kategori sangat puas

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terhadap 30 responden mengenai tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026, diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 16 orang (53,3%), sedangkan responden perempuan sebanyak 14 orang (46,7%). Kelompok usia terbanyak yaitu usia 17–25 tahun sebanyak 11 orang (36,67%), sedangkan kelompok usia paling sedikit yaitu usia 46–55 tahun sebanyak empat orang (13,33%). Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 orang (50%), sedangkan jumlah responden paling sedikit yaitu

pendidikan S2 sebanyak dua orang (6,67%). Adapun hasil yang diperoleh dari tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi, yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *tangibles*, diperoleh hasil yang paling banyak yaitu pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 22 orang (73,33%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, kebersihan, dan penampilan petugas sudah sangat baik. Pada masing-masing dimensi responden merasa sangat puas pada semua aspek, terutama pada aspek kerapian dan kebersihan penampilan petugas yang digunakan merupakan aspek yang memperoleh nilai kenyataan tertinggi yaitu 117 jauh melebihi harapan responden dengan nilai 108. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Jalias dan Idris (2020) yang menyatakan bahwa *tangibles* atau kondisi fisik fasilitas pelayanan kesehatan merupakan aspek yang pertama kali diperhatikan oleh pasien. Lingkungan pelayanan yang bersih, rapi, dan tertata baik dapat memberikan kesan positif serta memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *reliability*, diperoleh hasil yang paling banyak yaitu pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 21 orang (70%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit membuat pasien merasa puas. Pada masing-masing dimensi dapat dilihat bahwa responden merasa sangat puas pada semua aspek. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit memperoleh nilai kenyataan tertinggi 115, jauh melebihi harapan responden yaitu 105. Penelitian ini sejalan pendapat (Ahmad, 2019) yang menyatakan bahwa *reliability* atau kehandalan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kehandalan dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kecepatan proses pemeriksaan,

pengobatan, dan perawatan yang diberikan kepada pasien, serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Pemenuhan aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan rasa puas dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitiann pada dimensi *responsiveness*, diperoleh hasil yang paling banyak yaitu pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 21 orang (70%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas karena petugas mampu memberikan pelayanan dengan tanggap, memberikan informasi yang jelas, dan cepat membantu saat pasien membutuhkan pelayanan. Pada masing-masing dimensi dapat dilihat bahwa responden merasa sangat puas pada semua aspek, terutama pada aspek petugas bertindak cepat ketika pasien membutuhkan bantuan memperoleh nilai kenyataan tertinggi 120, jauh melebihi harapan responden yaitu 109. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Anggraini (2015) yang menyatakan bahwa sikap dokter dan perawat yang sopan, ramah, sabar, serta peduli terhadap pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan keberhasilan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *assurance*, diperoleh hasil yang paling banyak yaitu pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 20 orang (66,67%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas karena dokter dan perawat memiliki kemampuan, keterampilan, serta memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dengan biaya perawatan yang terjangkau. Pada masing-masing dimensi bahwa responden merasa sangat puas pada semua aspek, terutama pada aspek pelayanan yang diberikan secara sopan, ramah, dan biaya perawatan terjangkau merupakan aspek yang memperoleh nilai kenyataan tertinggi yaitu 118 jauh melebihi harapan responden dengan nilai 110. Penelitian ini sejalan dengan

pendapat Aulia et al., (2017) yang menyatakan bahwa *assurance* dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien melalui pelayanan yang sopan, ramah, aman, dan biaya perawatan yang terjangkau.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *empathy*, diperoleh hasil yang paling banyak yaitu pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 18 orang (60%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas karena petugas memberikan perhatian kepada pasien, melayani tanpa membedakan status sosial, dan memberikan kesempatan untuk bertanya. Pada masing-masing dimensi bahwa responden merasa sangat puas pada semua aspek, terutama pada aspek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya merupakan aspek yang memperoleh nilai kenyataan tertinggi yaitu 119 jauh melebihi harapan responden dengan nilai 108. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Andriani (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, 2022 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan I. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa unsur dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian Pratiwi, 2022 diketahui bahwa sebesar 56,7% responden sangat puas pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), 66,7% sangat puas pada dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*), 66,7% sangat puas pada dimensi ketanggapan petugas (*responsiveness*), 66,7% sangat puas pada dimensi jaminan dan kepastian pelayanan (*assurance*), serta 56,7% sangat puas pada dimensi empati petugas (*empathy*).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan, 2024 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas 1 Jembrana. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada setiap dimensi pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian Irawan, 2024 diketahui bahwa pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 73% responden menyatakan sangat puas. Pada dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*) sebesar 72% responden menyatakan sangat puas. Pada dimensi ketanggapan petugas (*responsiveness*) sebesar 75% responden menyatakan sangat puas. Pada dimensi jaminan dan kepastian pelayanan (*assurance*) sebesar 77% responden menyatakan sangat puas. Pada dimensi empati petugas (*empathy*) sebesar 79% responden menyatakan sangat puas.

Berdasarkan hasil pengukuran pada lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 2,69 dan termasuk kategori sangat puas. Dimensi *tangibles* memiliki tingkat kepuasan tertinggi, diikuti dimensi *responsiveness*, sedangkan dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memiliki tingkat kepuasan yang sama dan lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026 telah memenuhi harapan pasien dan perlu dipertahankan agar kepuasan pasien tetap terjaga.