

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PUSKESMAS BAKUNASE**

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun Oleh :

**MARIA ALICIA ANGELICA SE
PO5303204210967**

**KEMENKES POLTEKKES KUPANG
JURUSAN KESEHATAN GIGI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PUSKESMAS BAKUNASE

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun Oleh

Maria Alicia Angelica Se
PO5303204210967

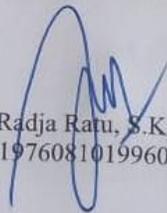
Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan pada

Hari : Selasa

Tanggal : 09 Juli 2024

Jam : 09.00 Wita

Pembimbing,



Antonius Radja Ratu, S.Kp.G.,MDSc
NIP. 197608101996031001

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PUSKESMAS BAKUNASE

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun Oleh :

Maria Alicia Angelica Se

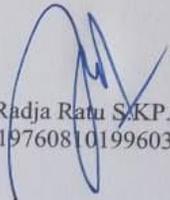
Karya Tulis Ilmiah ini diseminarkan pada :

Hari : Selasa

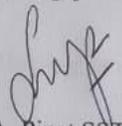
Tanggal : 09/07/2024

Waktu : 09.00

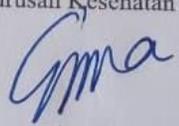
Pembimbing


Antonius Radja Ratu S.KP.G., MDS
NIP. 197608101996031001

Penguji


Leny M. A. Pinat, SST., M.Kes
NIP. 197807282000122004

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi


Drg. Emma Krisyudhanti, MDS
NIP. 1973033092000122001

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Alicia Angelica Se

Nim : PO5303204210967

Jurusan : D-III Kesehatan Gigi

Institusi : Kemenkes Poltekkes Kupang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan judul “gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase” yang saya tuliskan benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan pikiran orang lain yang saya akui. Sebagai tulisan saya, apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Kupang Juni 2024


Maria Alicia Angelica Se
PO5303204210967

BIODATA PENULIS



Nama : Maria Alicia Angelica Se

Tempat Tanggal Lahir: Ende, 18 Maret 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Ende, Jalan Jurusan Ende Maumere

Agama : Katolik

Riwayat Pendidikan :

1. Tamatan TK. Putra Ndungga Tahun 2009
2. Tamatan SDK Detumbawa Tahun 2015
3. Tamatan SMP Negeri 1 Ende Tahun 2018
4. Tamatan SMA Negeri 1 Ende Tahun 2021
5. Sejak tahun 2021 kuliah di Jurusan Kesehatan Gigi Kemenkes Poltekkes Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bakunase**”.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dibuat atas inisiatif penulis sendiri sebagai wahana aplikasi dari ilmu yang diperoleh pada perkuliahan. Disamping itu juga guna untuk memenuhi tuntutan akademik sebagai mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi di semester akhir. Karya Tulis Ilmiah ini diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irfan, S. KM., M. Kes Selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan di Poltekkes Kemenkes Kupang.
2. Drg. Emma Krisyudhanti, MDSc Selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memfasilitasi selama mengikuti Pendidikan di Program Studi DIII Kesehatan Gigi.
3. Antonius Radja Ratu,S. Kp.G.,MDSc Selaku Dosen Pembimbing KTI yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan sabar dan penuh perhatian sehingga KTI ini dapat diselesaikan.
4. Leny M.A.Pinat,SST.M.Kes Selaku Dosen Penguji yang telah menguji dengan penuh kesabaran serta memberikan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penulis
5. Para Dosen dan Staf Jurusan Kesehatan Gigi Kupang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Orang Tua saya Bapak Emilianus Se dan Mama Monika Kauk, tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta doa agar penulis bisa menyelesaikan KTI ini dengan baik.

7. Kakak saya tersayang, kaka Lya Dan kaka Lyly yang selalu memberikan support, semangat dan motivasi yang sangat besar kepada penulis agar bisa menyelesaikan KTI ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Sepupu dan Keponakan saya terkasih Jein,Arsen,Nuno,Nino yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar selalu semangat dalam mengerjakan KTI ini.
9. Sahabat-Sahabat saya tersayang Flory, Nanda, Tryan, Gabby dan Weran yang selalu memberikan dukungan,semangat serta menemani saya selama penulisan KTI ini.
10. Semua responden/pasien yang sudah siap membantu saya untuk mengisi kuesioner sebagai penilaian sehingga penelitian saya berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis mengharapkan kritik dan saran yang baik demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah dari semua pihak. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya bagi Mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi.

Kupang, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
BIODATA PENULIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Pasien.....	9
B. Mutu Pelayanan Kesehatan	17
C. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Defenisi Operasional.....	22
E. Pengumpulan Data	25
F. Pengolahan Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan.....	34
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	47

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS
BAKUNASE**

aliciaangelica18@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain seperti kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. **Tujuan:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase. **Metode:** Penelitian deskriptif, dengan populasi dalam penelitian ini berjumlah 61 orang. Alat ukur dalam penelitian ini adalah format kuisisioner yang berisi 36 pertanyaan mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien. **Hasil:** Mutu pelayanan dimensi Bukti Fisik (53,6%), dimensi Kehandalan (52,4%), dimensi Daya Tanggap (50,8%), dimensi Empati (54,4%), dimensi Jaminan (51,6%). Kepuasan pasien dimensi Bukti Fisik (63,3%), dimensi Kehandalan (61,8%), dimensi Daya Tanggap (65%), dimensi Empati (66,1%), dimensi Jaminan (69,2%). **Kesimpulan:** Berdasarkan data hasil penelitian yang didapatkan pada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bakunase, maka dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bakunase dari setiap dimensi dikategorikan sangat baik sedangkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bakunase diukur dari setiap dimensi dikategorikan puas terhadap pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang diterima oleh pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Kesehatan Gigi dan Mulut, Puskesmas

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE
QUALITY OF DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT
BAKUNASE PUBLIC HEALTH CENTER**

aliciaangelica18@gmail.com

ABSTACK

Background: Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in healthcare services. Patient satisfaction is an integral and comprehensive part of healthcare quality assurance activities. The consequence of this mindset is that the dimension of patient satisfaction becomes an important dimension of healthcare quality. Patient dissatisfaction with the quality of healthcare services can be caused by several things, including lack of communication, time crunch, product or service quality, service quality, price, and costs. Healthcare quality is the degree to which the needs of the community or individual for healthcare are met in accordance with good professional standards with reasonable, efficient, and effective use of resources within the limited capabilities of the government and the community, and is carried out safely and satisfactorily to customers in accordance with good norms and ethics. **Objective:** To determine the level of patient satisfaction with the quality of dental and oral health services at the Bakunase Community Health Center. **Method:** Descriptive research, with a population of 61 people. The measuring instrument in this study was a questionnaire format containing 36 questions regarding the quality of service and patient satisfaction. **Results:** Service quality in the Physical Evidence dimension (53.6%), Reliability dimension (52.4%), Responsiveness dimension (50.8%), Empathy dimension (54.4%), Assurance dimension (51.6%). Patient satisfaction in the Physical Evidence dimension (63.3%), Reliability dimension (61.8%), Responsiveness dimension (65%), Empathy dimension (66.1%), Assurance dimension (69.2%). **Conclusion:** Based on the research data obtained from patients visiting the Dental Clinic of the Bakunase Community Health Center, it can be concluded that the Quality of Dental and Oral Health Services at the Bakunase Community Health Center is categorized as very good in each dimension, while the Level of Patient Satisfaction with Dental and Oral Health Services at the Bakunase Community Health Center is categorized as satisfied with the Dental and Oral Health services received by patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Dental and Oral Health, Community Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan puskesmas (Zainaro dan Nurhidayat, 2020). Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain seperti kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang kembali ke sarana pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima (Butar-butar dan Simamora, 2016). Afrilianti (2016), menjelaskan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Penyediaan jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan

kepada para pelanggannya, yaitu dengan memberikan produk yang lebih bermutu dan lebih baik. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya, yakni menguasai pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan antara harapan dan kenyataan terpenuhi.

Menentukan kualitas pelayanan terdapat 5 unsur utama sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan pelanggan. Ke-5 unsur tersebut yaitu: adanya wujud/tampilan (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Lima dimensi mutu tersebut dapat digunakan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Eninurkhayatun dkk., 2017). Persepsi mutu pelayanan mempengaruhi bagaimana seorang memiliki image terhadap sesuatu hal. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsangan melalui panca indera yang didahului oleh perhatian, sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun yang ada didalam diri individu tersebut. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan (Dianingrum dan Larasati 2021).

Pengertian kepuasan pasien juga bisa di artikan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara

persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya . Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Ulfa dan Mayliza, 2019). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit maupun puskesmas salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan.

Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan Kismanto dan Murtopo (2023). Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu, Realibilitas/keandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam

menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan , Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Sulaiman Sit. Anggriani, 2019). Kemenkes RI menjelaskan masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit dan puskesmas di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2015). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas .

Pusat kesahatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh Puskesmas, bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes RI Nomor 75 tahun 2014).

Pelayanan Kesehatan Masyarakat Adalah pelayanan kesehatan yang paling depan, yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mereka mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan (Nugraheni dkk 2018). Pusat Kesehatan Masyarakat disingkat Puskesmas adalah organisaasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan bersifat menyeluruh terpadu, merata

dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Ismainar 2015). Puskesmas merupakan Suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan. Spesifikasi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) secara umum dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor seperti lokasi, populasi yang dilayani, dan tingkat layanan kesehatan yang disediakan. Meskipun demikian, berikut adalah beberapa komponen yang biasanya terdapat dalam spesifikasi Puskesmas yaitu antara lain : Personal Kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan, Layanan Kesehatan primer (pemeriksaan Kesehatan umum, penanganan penyakit ringan dan umum, pemberian obat-obatan dasar, dan rujukan pasien ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi).

Puskesmas Bakunase merupakan Salah satu puskesmas di Kota Kupang. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, periksa anak, tes golongan darah asam urat, kolesterol dan lainnya. Pelayanan Puskesmas Bakunase juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari

perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Kupang untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Harga pengobatan juga memiliki tarif murah. Untuk pelayanan di poli, Puskesmas Bakunase sudah lengkap, terdiri dari poli Gigi, poli umum, poli pemeriksaan kehamilan dan lainnya, juga dilengkapi dengan delapan dokter umum. Dilengkapi juga pelayanan rawat inap bersalin atau PONEB. Untuk poli gigi sendiri jumlah pasien yang datang berkunjung setiap harinya bisa mencapai 12-15 orang, dilihat dari data awal yang diambil jumlah pengunjung pasien poli gigi selama bulan April sebanyak 160 orang. Selain itu poli gigi juga memberikan pelayanan Kesehatan gigi dan mulut seperti penambalan gigi, pencabutan gigi, Scaling (pembersihan karang gigi) dan juga memberikan rujukan ke fasilitas pelayanan Kesehatan yang lebih tinggi seperti Rumah Sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bakunase.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase dari dimensi Tangible atau bukti fisik.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase dari dimensi Reliability atau kehandalan tenaga kesehatan.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase dari dimensi Responsiveness atau ketanggapan.
- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase dari dimensi Assurance atau jaminan.
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase dari dimensi Empahty atau empati.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi insitusi Jurusan Kesehatan Gigi.

Hasil menjadi tambahan wahana ke perpustakaan Jurusan Kesehatan Gigi, sehingga dapat dijadikan sumber bacaan ataupun penelitian yang lebih lanjut mengenai topik Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Bakunase

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas Bakunase.

3. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, jika sebaliknya maka ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul. Jika suatu produk (pelayanan) memenuhi harapan, konsumen atau pasien akan merasa puas, jika pelayanan melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, kualitas pelayanan yang baik, (Anggraini A. I. 2015).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain seperti kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang kembali ke sarana pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka merima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa 7 menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Muninjaya 2011 Sit. Angraini 2015). Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien

terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Tazkiyatun Nafs Az-zahroh, 2017) Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit atau klinik tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Ulfa dan Mayliza, 2019).

2. Dimensi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan. Parasuarman dkk pada penelitiannya membagi dimensi mutu pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu:

- a. Reliabilitas (reliability), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

- b. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para tenaga kesehatan membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (assurance), artinya tenaga kesehatan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari resiko keragu-raguan.
- d. Empati (empathy), dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan tenaga kesehatan untuk menyelami perasaan pasien.
- e. Bukti fisik atau bukti langsung (tangible) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan tenaga kesehatan yang menyenangkan.

3. **Klasifikasi Tingkat Kepuasan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu :

a. Sangat Puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (proses administrasi) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

b. Agak puas

Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

c. Tidak Puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat) 9 dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

d. Sangat Tidak Puas

Sangat Tidak Puas mengartikan bahwa responden merasa sangat tidak puas atau tidak puas sama sekali terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Jawaban ini dapat memberikan informasi berharga kepada penyedia produk atau layanan untuk memahami area-

area di mana mereka perlu meningkatkan atau membuat perubahan. Beberapa alasan yang mungkin menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah bisa melibatkan kualitas produk atau layanan yang buruk, pelayanan pelanggan yang tidak memadai, ketidaksesuaian dengan harapan, atau masalah lain yang dapat merugikan pengalaman konsumen.

Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert dengan graduasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot = 4
- 2) Puas diberi bobot = 3
- 3) Tidak puas diberi bobot = 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot = 1.

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 % - 20 % = sangat tidak puas
- 2) Angka 21 % - 40 % = tidak puas
- 3) Angka 60 % - 80 % = puas
- 4) Angka 81 % - 100 % = sangat puas

4. Indeks Kepuasan

Berdasarkan KEPMENPAN No. 25/M/PAN/2/2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan reliabel”, sebagai 11 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang mencakup 4 kualitas layanan adalah sebagai berikut :

a. Waktu dan Biaya Pelayanan

- 1) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 2) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 3) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 4) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

b. Prosedur/Mekanisme Pengurusan

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

c. Sarana dan Prasarana

- 1) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 2) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

d. Profesionalisme dan Perhatian Petugas

- 1) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, tanggung jawabnya)
- 2) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 3) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 4) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan
- 5) yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pasien/masyarakat.
- 6) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan
- 7) Tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan
- 9) Ramah serta saling menghargai dan menghormati

B. Mutu Pelayanan Kesehatan

Banyak pendapat tentang mutu, pendapat yang dikemukakan berbedabeda namun saling melengkapi yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan kita tentang apa yang dimaksud dengan mutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes RI, 2014). Kemenkes RI menjelaskan Mutu Pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata

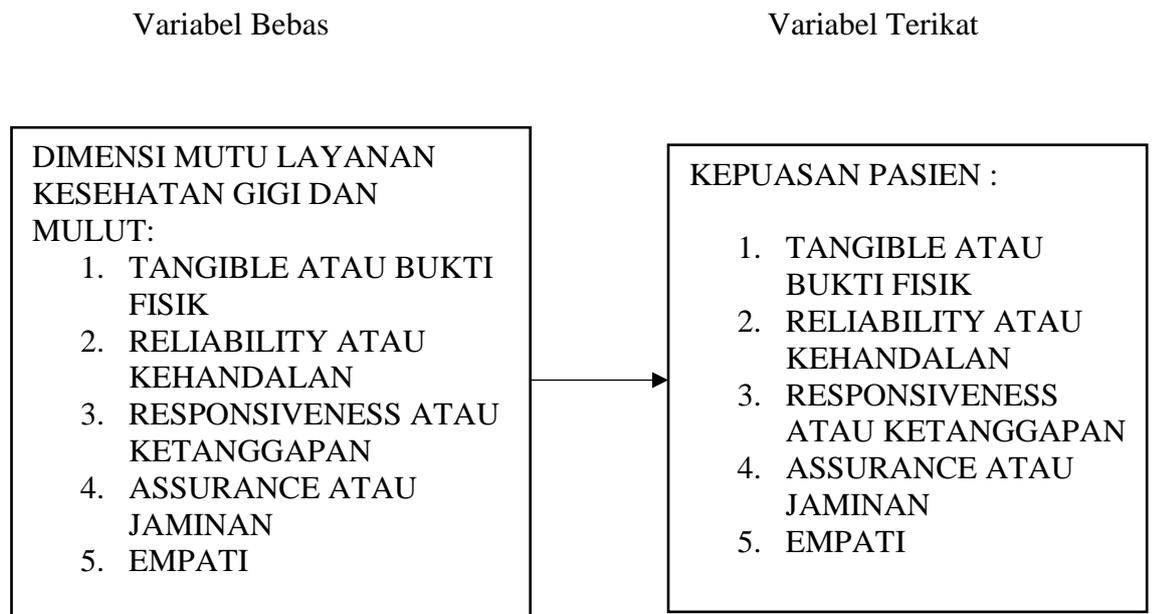
penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Dianingrum dan Larasati 2021).

Kualitas atau mutu adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak di inginkan (Kemenkes RI, 2015). Kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

Program menjaga mutu adalah suatu upaya yang dilakukan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara menyelesaikan masalah

sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran-saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

C. Kerangka Konsep



Keterangan : variable yang diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mendeskriptifkan suatu gambaran tentang keadaan secara objektif dan mendapat gambaran mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bakunase.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Bakunase

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2024

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di poli gigi Puskesmas Bakunase pada bulan Juni

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang akan diteliti. Sampel penelitian yang akan diambil adalah 61 orang, dihitung dari total jumlah pasien yang berkunjung ke Poli Gigi pada bulan April 2024, dan mencari jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n: Ukuran sampel/ jumlah responden

N: Jumlah Populasi

e: Presisi ditetapkan (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Maka berdasarkan rumus tersebut didapatkan hasil sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{160}{1 + 160(10\%)^2}$$
$$n = \frac{160}{1 + 160(0,01)}$$
$$n = \frac{160}{1 + 1,6}$$
$$n = \frac{160}{2,6}$$
$$n = 61$$

D. Defenisi Operasional

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur
Pada Dimensi Mutu atau Kualitas Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut			
1. Dimensi Tangible atau bukti fisik.	Bentuk penilaian dan pendapat pasien terhadap sarana dan prasarana, fasilitas dan kenyamanan yang diterima oleh pasien, dan juga penampilan petugas saat bekerja melayani pasien.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1.	a. 0-20% = sangat tidak baik. b. 21-40% = tidak baik. c. 60-80% = baik. d. 81-100% = sangat baik.
2. Dimensi Reliability atau kehandalan	Pendapat pasien mengenai cara kerja petugas Kesehatan yang terampil sehingga dapat menerima layanan dengan baik.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak baik. b. 21-40% = tidak baik. c. 60-80% = baik. d. 81-100% = sangat baik.
3. Dimensi Responsiveness atau ketanggapan	Pendapat pasien terhadap kemampuan, kesigapan petugas Kesehatan untuk selalu siap membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.	Berupa kuesioner yang berisi 3 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak baik. b. 21-40% = tidak baik. c. 60-80% = baik. d. 81-100% =sangat baik

4. Dimensi Assurance atau jaminan	Pasien mengetahui tentang kemampuan, pengetahuan, keterampilan para petugas Kesehatan mengenai setiap pelayanan yang akan diberikan sehingga adanya rasa aman dan nyaman yang dirasakan pasien.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak baik. b. 21-40% = tidak baik. c. 60-80% = baik. d. 81-100% = sangat baik.
5. Dimensi Empati	Pendapat pasien tentang perhatian petugas kesehatan, hubungan komunikasi yang baik dengan pasien.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak baik. b. 21-40% = tidak baik. c. 60-80% = baik. d. 81-100% = sangat baik.
Kepuasan Pasien			
1. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi Tangible atau bukti fisik.	Kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang diterima oleh pasien , dan penampilan petugas saat bekerja.	Berupa kuesioner yang berisi 3 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak puas. b. 21-40% = tidak puas. c. 60-80% = puas. d. 81-100% = sangat puas
2. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi Reliability atau kehandalan tenaga Kesehatan.	Kepuasan terhadap konsistensi dalam memberikan pelayan Kesehatan yang prima	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4,	a. 0-20% = sangat tidak puas. b. 21-40% = tidak puas. c. 60-80% = puas.

		jawaban tidak baik diberi skor 1	d. 81-100% = sangat puas
3. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi Responsiveness atau ketanggapan.	Kepuasan terhadap kesiapan pelayanan Kesehatan sebelum memberikan jasa atau layanan Kesehatan.	Berupa kuesioner yang berisi 3 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak puas. b. 21-40% = tidak puas. c. 60-80% = puas. d. 81-100% = sangat puas
4. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi Assurance atau jaminan.	Kepuasan terhadap pemberian rasa aman dan kenyamanan kepada pasien berkaitan dengan keterampilan pengetahuan dalam memberikan layanan Kesehatan.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak puas. b. 21-40% = tidak puas. c. 60-80% = puas. d. 81-100% = sangat puas
5. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi Empati.	Kepuasan terhadap pemberian kemudahan berkomunikasi dan tanggapan petugas terhadap berbagai macam keluhan.	Berupa kuesioner yang berisi 4 pertanyaan jika jawaban baik diberi skor 4, jawaban tidak baik diberi skor 1	a. 0-20% = sangat tidak puas. b. 21-40% = tidak puas. c. 60-80% = puas. d. 81-100% = sangat puas

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan lembar kuesioner dan mengakumulasi jawaban dari lembar kuesioner tersebut merupakan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

F. Pengolahan Data

Data yang diteliti berupa data primer yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri dengan cara mengisi kusioner langsung pada responden. Data mentah yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan patokan untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi nilai dari sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas atau nilai lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 4 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut :

1. Sangat puas diberi skor 4
2. Puas diberi skor 3
3. Tidak puas diberi skor 2
4. Sangat tidak puas diberi skor 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 % - 20 % = sangat tidak puas
- 2) Angka 21 % - 40 % = tidak puas
- 3) Angka 60 % - 80 % = puas
- 4) Angka 81 % - 100 % = sangat puas, (Imran 2013)

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus :

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bakunase khususnya di Poli Gigi, pada tanggal 8-13 Juni 2024 dengan jumlah responden sebanyak 61 orang. Puskesmas Bakunase terletak di Kelurahan Bakunase, Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang. Pelayanan yang ada di Poli Gigi Puskesmas Bakunase meliputi : pelayanan pemeriksaan Kesehatan gigi dan mulut, pencabutan gigi, penambalan gigi, scaling (pembersihan karang gigi), dan rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi seperti Rumah Sakit. Puskesmas Bakunase merupakan salah satu Puskesmas rawat jalan yang ada di Kota Kupang.

Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan menggunakan Kuesioner, data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	24	39%
Perempuan	37	61%
Jumlah	61	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang (61%).

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Umur

Umur	N	Persentase (%)
15-25 Tahun	26	43%
26-40Tahun	20	33%
41-50 Tahun	10	16%
51-Lansia	5	8%
Jumlah	61	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan umur adalah sebagian besar responden yang berumur 15-25 tahun sebanyak 26 orang (43%).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas Bakunase dapat di lihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Hasil rekapulasi mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut

NO	PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
I	DIMENSI TANGIBLE	1	2	3	4
1.	Kenyamanan pasien ketika berada dalam ruang pelayanan.	28	33	0	0
2	Kerapian petugas ketika melayani pasien.	29	32	0	0
3	Kelengkapan peralatan medis.	28	33	0	0
4	Kenyamanan ruang tunggu pasien.	28	33	0	0
Total		113	131	0	0
Persentasi		46,3	53,6%	0	0
Kriteria		Baik			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi tangible adalah Baik (53,6).

NO	PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
II	DIMENSI REABILITY	1	2	3	4
1	Penilaian pasien terhadap petugas kesehatan dalam mendengarkan keluhan tentang masalah kesehatan gigi dan mulut	30	31	0	0
2	Ketertiban saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan	28	33	0	0
3	Petugas kesehatan yang memberi pelayanan secara cepat dan tanggap	30	31	0	0
4	Kecepatan petugas dalam melayani pasien	28	33	0	0
Total		116	128	0	0
Persentasi		47,5%	52,4%	0	0
Kriteria		Baik			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi reability adalah Baik (52,4%).

NO	PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
III	DIMENSI RESPONSIVEES	1	2	3	4
1	Kesigapan petugas kesehatan ketika bekerja melayani pasien	30	31	0	0
2	Pemberian informasi secara jelas dan mudah dipahami	31	30	0	0
3	Reaksi petugas kesehatan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien	32	29	0	0
Total		93	90	0	0
Persentasi		50,8%	49,1%	0	0
Kriteria		Sangat Baik			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Responsive adalah sangat baik (50,8%).

NO	PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
IV	DIMENSI EMPATI	1	2	3	4
1.	Kesabaran petugas kesehatan dalam melayani pasien	34	27	0	0
2	Perhatian yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien	33	28	0	0
3	Komunikasi petugas kesehatan yang mau mendengarkan keluhan dan memberikan jalan keluar kepada pasien	33	28	0	0
4	Rasa aman yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien selama pelayanan Kesehatan	32	29	0	0
Total		134	112	0	0
Persentase		54,4%	45,5%	0	0
Kriteria		Sangat Baik			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi empaty adalah Sangat baik (54,4%) .

NO	PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
V	DIMENSI JAMINAN	1	2	3	4
1.	Keramahan petugas (senyum, sapa, keakraban dng pasien) dalam memberikan pelayanan	30	31	0	0
2	Keahlian atau professional dalam menetapkan diagnosis penyakits	30	31	0	0
3	Ketelitian petugas kesehatan dalam melayani pasien	29	32	0	0
4	Kesabaran petugas kesehatan dalam melayani pasien	29	32	0	0
Total		118	126	0	0
Persentasi		48,3%	51,6%	0	0
Kriteria		Baik			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Jaminan adalah Baik (51,6%) .

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas Bakunase dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan gigi dan mulut.

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
I	DIMENSI TANGIBLE	1	2	3	4
1.	Apakah anda merasa puas dengan keadaan ruangan di poli gigi	22	39	0	0
2	Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang ada di poli gigi	22	39	0	0
3	Apakah anda merasa puas dengan kebersihan dan cara berpakaian petugas di poli gigi saat melakukan pelayanan	23	38	0	0
Total		67	116	0	0
Persentase		37%	63,3%	0	0
Kriteria		Puas			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi tangible adalah Puas (63,3%) .

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
II	DIMENSI RELIABILITY	1	2	3	4
1.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan di poli gigi pada saat mendengarkan keluhan pasien	23	38	0	0
2	Apakah anda merasa puas dengan cara berkomunikasi dengan petugas kesehatan di poli gigi	24	37	0	0
3.	Apakah anda merasa puas atas pelayanan yang didapat di poli gingsi	24	37	0	0
4	Apakah anda merasa puas dengan sikap empati petugas poli gigi dalam melakukan pelayanan	22	39	0	0
Total		93	151	0	0
Persentase		38%	61,8%	0	0
Kriteria		Puas			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi reability adalah Puas (61,8%) .

NO	PERNYATAAN	SP	BP	TP	STP
III	DIMENSI RESPONSIVEES	1	2	3	4
1	Apakah anda merasa puas dengan cara petugas kesehatan poli gigi pada saat menerima pasien yang ingin berobat	21	40	0	0
2	Apakah anda merasa puas dengan ketanggapan petugas kesehatan di poli gigi dalam menangani masalah kesehatan pasien	21	40	0	0
3	Bagaimana penilaian terhadap petugas tidak memilih dan membeda bedakan pasien	22	39	0	0
Total		64	119	0	0
Persentase		35%	61,8%	0	0
Kriteria		Puas			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Responsive adalah Puas (61,8%)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
IV	DIMENSI EMPATI	1	2	3	4
1.	Apakah anda merasa puas dengan informasi kesehatan yang diberikan petugas kesehatan poli gisgi	20	41	0	0
2	Apakah anda merasa puas terhadap keterampilan petugas keshatan di poli gigi pada saat melakuka pemeriksaan kepada pasien	21	40	0	0
3	Apakah anda merasa puas dengan sikap professional petugas poli gigi dalam melayani pasien	21	40	0	0
Total		62	121	0	0
Persentase		33,8%	65%	0	0
Kriteria		Puas			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi empaty adalah Puas (65%).

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
V	DIMENSI JAMINAN	1	2	3	4
1.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan poli gigi dalam memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	18	43	0	0
2	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada semua pasien	18	43	0	0
3	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi	19	42	0	0
4	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang memberikan edukasi tentang masalah Kesehatan yang sedang dialami pasien	20	41	0	0
Totalp		75	169	0	0
Persentase		30,7%	69,2%	0	0
Kriteria		Puas			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Jaminan adalah Puas (69,2%).

B. Pembahasan

1. Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

(Azwar 2007) mengatakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakaian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan standar kode etik profesi, menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan meningkat. Mutu adalah tingkatan yang harus dipenuhi berdasarkan persyaratan yang telah ditentukan. Mutu merupakan tingkat pelayanan kesehatan pada pasien yang diterima sesegera mungkin dan mengurangi kerugian yang tidak diinginkan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator penting bagi pelayanan Kesehatan sebagai alat untuk mengukur kualitas dan keberhasilan pelayanan melalui kepuasan pasien (Rhaina 2022) , Selaras dengan penelitian Istriningsih (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Kesehatan tersebut maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya.

Penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dibutuhkan dimensi atau ukuran. Terdapat lima dimensi utama untuk menilai mutu dari suatu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik. (Eninurkhatun dkk., 2017) mengatakan bahwa

menentukan kualitas pelayanan terdapat 5 unsur utama sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan pasien yaitu: adanya wujud/tampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Lima dimensi mutu tersebut dapat digunakan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bakunase.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bakunase mutu pelayanan diukur dari 5 dimensi dengan hasil setiap dimensi sebagai berikut:

a. Dimensi Tangibel atau Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada dimensi bukti fisik termaksud dalam kriteria Baik yaitu (53,6%). hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pada dimensi bukti fisik dilihat dari berbagai aspek diantara lain keadaan ruangan di poli gigi, fasilitas yang ada di poli gigi, kebersihan dan cara berpakaian petugas Kesehatan pada saat melakukan pelayanan Kesehatan, factor-factor tersebut yang membuat responden merasa Puas terhadap dimensi bukti fisik. Lupiyoadi (2006) mengatakan bahwa bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien

Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi tangibles dikategorikan puas, hal ini dilihat dari kebersihan ruangan, kenyamanan dan kerapian. Penelitian Agustyn dkk (2013) mendapatkan hasil puas pada dimensi bukti fisik yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Sulistyawati dkk (2015) mendapatkan hasil bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

b. Dimensi Reliability atau Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada dimensi kehandalan termaksud dalam kriteria baik yaitu (52,4%), hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kehandalan petugas pada dimensi kehandalan dilihat dari berbagai aspek diantaranya, sikap petugas kesehatan pada saat mendengarkan keluhan dari pasien, cara berkomunikasi dengan pasien, sistem pelayanan yang diberikan di poli gigi, dan sikap empati petugas pada saat melayani pasien. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi realibility dikategorikan puas, dilihat dari prosedur penerimaan pasien, pelayan pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang cepat. Penelitian yang dilakukan Ningrum dkk (2017) mendapatkan

hasil kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Agustyn dkk (2013) mendapatkan hasil kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

c. Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada dimensi daya tanggap termaksud dalam kriteria Sangat Baik yaitu (50,8%), hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas kesehatan pada dimensi daya tanggap dilihat dari berbagai aspek diantaranya, cara petugas Kesehatan pada saat menerima pasien yang berkunjung, ketanggapan petugas Kesehatan dalam menangani masalah Kesehatan pasien, dan sikap petugas Kesehatan yang tidak memilah atau membeda-bedakan pasien ditinjau dari factor-factor tersebut yang membuat pasien yang datang berkunjung merasa Puas dengan pelayanan dari dimensi daya tanggap. Lupiyoadi (2006) mengatakan bahwa daya tanggap responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Harlian (2020) menyimpulkan daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kata lain, semakin tinggi daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi serta menandakan bahwa ketika pasien mendapatkan apa yang dibutuhkan maka dengan sendirinya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

oleh petugas Kesehatan.. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi responsiveness dikategorikan puas dilihat dari kemampuan perawat yang tanggap dalam melayani pasien, cepat dalam menanggapi keluhan pasien, Penelitian yang dilakukan Ningrum, dkk (2017) mendapatkan hasil daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Agustyn, dkk (2013) mendapatkan hasil puas pada dimensi daya tanggap dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

d. Dimensi Empaty

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada dimensi empathy termaksud dalam kriteria Sangat Baik yaitu (54,4%), hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap perhatian petugas pada dimensi empathy dilihat dari berbagai aspek diantaranya, puas dengan informasi Kesehatan yang diberikan oleh petugas, keterampilan petugas Kesehatan di poli gigi pada saat melakukan pemeriksaan, dan sikap professional petugas Kesehatan dalam melayani pasien. Factor-factor tersebut yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan dari dimensi Empaty. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas

Sukawati II, unsur dimensi empathy dikategorikan puas, dilihat dari sikap empathy dari petugas Kesehatan, tidak membedakan dan memberikan perhatian khusus kepada pasien. penelitian Lubis dkk (2020) mendapatkan hasil empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Sasongko (2013) mendapatkan hasil empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

e. Dimensi Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada dimensi jaminan termaksud dalam kriteria Sangat Baik yaitu (51,5%), dilihat dari berbagai aspek diantaranya, waktu pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien, petugas Kesehatan yang memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada semua pasien, petugas Kesehatan mendengarkan keluhan dan memberikan solusi kepada pasien, dan petugas Kesehatan mampu memberikan edukasi tentang masalah Kesehatan yang dialami oleh pasien. Factor-factor tersebut yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan dari dimensi jaminan.

Lupiyoadi (2006) mengatakan bahwa jaminan adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi assurance dikategorikan puas, dilihat dari pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, pelayanan yang sopan dan ramah, dan adanya jaminan

keamanan dan pelayanan yang sopan. Penelitian yang dilakukan Ningrum dkk (2017) juga mendapatkan hasil jaminan puas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Agustyn dkk (2013) mendapatkan hasil jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian yang didapatkan pada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bakunase, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bakunase dilihat dari beberapa dimensi yaitu:

- a. Dimensi Tangible termaksud dalam kriteria baik (53,6%)
- b. Dimensi Keandalan termaksud dalam kriteria baik (52,4%)
- c. Dimensi Daya Tanggap termaksud dalam kriteria baik (50,6%)
- d. Dimensi Empati termaksud dalam kriteria baik (54,4%)
- e. Dimensi Jaminan termaksud dalam kriteria baik (51,6%)

2. Sedangkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bakunase diukur dari :

- a. Dimensi Tangible termaksud dalam kriteria puas (63,3%)
- b. Dimensi Keandalan termaksud dalam kriteria puas (61,8%)
- c. Dimensi Daya Tanggap termaksud dalam kriteria puas (61,8%)
- d. Dimensi Empati termaksud dalam kriteria puas (65%)
- e. Dimensi Jaminan termaksud dalam kriteria puas (69,2%)

B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Poli Gigi Puskesmas Bakunase, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Puskesmas Bakunase

Sebagai bahan masukan untuk peningkatan pelayanan dan meningkatkan system kinerja sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Bakunase

2. Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan sumber baca bagi mahasiswa maupun pengunjung lainnya.

3. Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber data awal untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada utnuk institusi pelayanan Kesehatan baik pemerintah maupun swasta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, Ade Nur (2016). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Sruval Di RSUD Celegon Tahun 2014. Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakakarta.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32951/1/ADE%20NUR%20AFRILIANTI-FSH>
- Alfiana, Alfina Tahta (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. Skripsi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
<https://repository.stikes-bhm.ac.id/580/1/1.pdf>
- Andriani, Aida (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Journal Endurance*, 2 (1) Februari 2017: 45-52.
https://drive.google.com/file/d/1S4DcahUT_RfGOJs3S1Bc0fiwrx0rqQdr/view?usp=sharing
- Agustyn, Renata Riskia & Suryono Budi Santoso (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal Of Management*, 2(2): 1-8.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/9046/8792>
- Asnawati, Rini & Iskandar Simbala (S.a). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Zaitun Universitas Muhammadiyah Gorontalo*.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2989009&val=26859&tittle=KEPUASAN%20PASIEN%20TERHADAP%20PELAYANAN%20RAWAT%20JALAN%20DI%20PUSKESMAS%20MARISA%20KABUPATEN%20POHUWATO>
- Azwar, Azrul (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Pustakawa Sinar Harapan : Jakarta.
- Az-Zahroh, Tazkiyatun Nafs (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS*, 12(2) Agustus 2017: 99-111.
<https://www.scribd.com/document/539121905/136-181-365-2-10-20190225>

Butar-Butar, Junita & Roymond H. Simamora (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1) September 2016: 51-64.
https://drive.google.com/file/d/1VfXs_H6lQTKQ6RgBqcHUNq1FAQ2hVDIz/view?usp=sharing

Dianingrum, Sekar Putri (2021). Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Dental Treatment Clinic. Skripsi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.
<http://repo.poltekkes-surabaya.ac.id/id/eprint/5456>

Einurkhayatur, Biyanda., Antono Suryoputro & Eka Yunila Fatmasari (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4) Oktober 2017: 33-42.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314/17390>

Ismainar, Hetty (2013). *Administrasi Kesehatan Masyarakat : Bagi Perekam Medis Dan Informatika Kesehatan*. Deepublish : Yogyakarta.

Istiningsih & Syaifudin (2010). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wonosari Yogyakarta. Naskah Publikasi Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta.
<https://digilib.unisayogya.ac.id/1755/1/NASPUB.pdf>

Kemenkes RI (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan RI : Jakarta.
<https://peraturan.bpk.go.id/details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>

----- (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Kementerian Kesehatan RI : Jakarta.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/139228/permenkes-no-46-tahun-2015>

----- (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI : Jakarta
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>

- Kismanto, Joko & Agus Suryo Murtopo (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1) Januari 2023: 106-116.
<https://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/928/533>
- Lubis, Rizky Ardilla., dkk (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1) Mei-Oktober 2020: 13-20.
<https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF/article/view/467/216>
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Mandala, David Aleksander (2002). Analisa Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Bedah RSUD. Prof. DR.W.Z. Johannes Kupang-NTT. Skripsi Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
<https://repository.unair.ac.id/132573/1/87.%20DAVID%20ALEKSANDER%20MANDALA.pdf>
- Moha, Sartika & Sjendry Loindong (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1) Maret 2016: 575-584.
<https://drive.google.com/file/d/1YWYtYtfNLxGjBHW3zID4Ccdgeq-fZOv3/view?usp=sharing>
- Ningrum, Styia Wati., Bagus Wicaksono & Aditya Nanda Priyatama (2017). Hubungan Antara Keadilan Distributif dan Keterlibatan Kerja Dengan Kepuasan Kerja pada Pegawai Honorer Puskesmas di Kabupaten Sukoharjo = The Relationship Between distributive justice and job involvement with job satisfaction on temporary employee's public health centre in Sukoharjo Regency. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1067352&val=16003&title=Hubungan%20antara%20Keadilan%20Distributif%20dan%20Keterlibatan%20Kerja%20dengan%20Kepuasan%20Kerja%20pada%20Pegawai%20Honorer%20Puskesmas%20di%20Kabupaten%20Sukoharjo>
- Nugraheni, Hermin., Tri Wiyatini & Irmanita Wiradona (2018). *Kesehatan Masyarakat Dalam Determinan Sosial Budaya*. Deepublish : Yogyakarta.
<https://repository.deepublish.com/media/publications/588269-kesehatan-masyarakat-dalam-determinan-so-0e5b47ed.pdf>

- Nurhidayat, Muhammad & M. Arifki Zainaro (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), Juni 2020: 187-194.
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/viewFile/2442/pdf>
- Nursalam (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi ke-6. Sambale Medika : Jakarta.
- Putra, I Putu Agus Eka., I Made Budi Artawa & I Komang Mahendra (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4 (2) Agustus 2016: 75-90.
https://drive.google.com/file/d/1OgBzHxaefNMDD2DYHHEpXm_LS1OzgDDA/view?usp=sharing
- Risaldy, Yudhistira (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Madiun. Skripsi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun.
<https://repository.stikes-bhm.ac.id/56/1/18.pdf>
- Sasongko, Smbodo Rio (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review: Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1) September 2021: 104-114.
<https://dinastirev.org/JIMT/article/view/707/470>
- Siti, Misi., Zulpahiyana & Sofyan Indrayana (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Ners And Midwifery Indonesia*, 4(1): 30-34.
<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI/article/view/224/218>
- Sulaiman & Anggriani (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2) Juni 2019: 252-261.
<https://drive.google.com/file/d/1rW0VGP2UEDY8tduHj0YQGQr-ZP0121-Z8/view?usp=sharing>
- Sulistiyawati, Dewi., dkk (2014). Pengukuran Kepuasan Pasien Berbasis Metode Kepmenpan No.25 Tahun 2004. *MKA*, 37(3) Desember 2014: 1_10.
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=956822&val=14713&title=PENGUKURAN%20KEPUASAN%20PASIEN%20BERBASIS%20METODE%20KEPMENPAN%20NO%2025%20TAHUN%202004>

Ulfa, Mailani & Riri Mayliza (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP.

<https://drive.google.com/file/d/1zMT0iXV26gu47Zz2nOpdHdr9G432JVVd/view?usp=sharing>

Widuri, Harlian Woro (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Tesis Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

<http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/80999>

KUISIONER
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI
PUSKESMAS BAKUNASE

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Alamat :
 No hp :

Keterangan Cara Pengisian

Berilah tanda ü untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom :

Sangat tidak puas (STP)
 Tidak puas (TP)
 Puas (P)
 Sangat puas (SP)

Sangat Baik (SB)
 Baik (B)
 Tidak baik (TB)
 Sangat tidak baik (STB)

Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti atau perawat yang bertugas

A. Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut

1. Dimensi *Tangibles* atau bukti fisik

NO	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
1.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kenyamanan ketika berada dalam ruang pelayanan.				
2.	Bagaimana penilaian mengenai kerapian petugas ketika melayani pasien.				
3.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kelengkapan peralatan medis.				
4.	Bagaimana penilaian kenyamanan ruang tunggu pasien				

2. Dimensi *reliability* atau kehandalan tenaga kesehatan

NO	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
1.	Bagaimana penilaian pasien terhadap petugas kesehatan dalam mendengarkan keluhan tentang masalah kesehatan gigi dan mulut				
2.	Bagaimana penilaian pasien mengenai ketertiban saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan				
3.	Bagaimana penilaian pasien mengenai petugas kesehatan yang memberi pelayanan secara cepat dan tanggap				
4.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kecepatan petugas dalam melayani pasien				

3. Dimensi *responsiveness* atau ketangkapan

NO	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
1.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kesigapan petugas kesehatan ketika bekerja melayani pasien				
2.	Bagaimana penilaian pasien mengenai pemberian informasi secara jelas dan mudah dipahami				
3.	Bagaimana penilaian pasien mengenai reaksi petugas kesehatan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien				

4. Dimensi *Empati*

NO	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
1.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kesabaran petugas kesehatan dalam melayani pasien				
2.	Bagaimana penilaian pasien mengenai perhatian yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien				
3.	Bagaimana psenilaian pasien mengenai komunikasi petugas kesehatan yang mau mendengarkan keluhan dan memberikan jalan keluar kepada pasien				

4.	Bagaimana penilaian pasien mengenai rasa aman yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien selama pelayanan Kesehatan				
----	---	--	--	--	--

5. Dimensi Assurance atau jaminan

NO	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
1.	Bagaimana penilaian pasien mengenai keramahan petugas (senyum, sapa, keakraban dng pasien) dalam memberikan pelayanan				
2.	Bagaimana penilaian pasien mengenai keahlian atau professional dalam menetapkan diagnosis penyakit				
3.	Bagaimana penilaian pasien mengenai ketelitian petugas kesehatan dalam melayani pasien				
4.	Bagaimana penilaian pasien mengenai kesabaran petugas kesehatan dalam melayani pasien				

B. Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut.

1. Kepuasan terhadap dimensi tangible atau bukti fisik

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan keadaan ruangan di poli gigi				
2.	Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang ada di poli gigi				
3.	Apakah anda merasa puas dengan kebersihan dan cara berpakaian petugas di poli gigi saat melakukan pelayanan				

2. Kepuasan terhadap dimensi reliability atau kehandalan

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan di poli gigi pada saat mendengarkan keluhan pasien				
2.	Apakah anda merasa puas dengan cara berkomunikasi dengan petugas kesehatan di poli gigi				
3.	Apakah anda merasa puas atas pelayanan yang didapat di poli gigi				
4.	Apakah anda merasa puas dengan sikap empati petugas poli gigi dalam melakukan pelayanan				

3. Kepuasan terhadap dimensi Responsiveness atau ketanggapan.

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan cara petugas kesehatan poli gigi pada saat menerima pasien yang ingin berobat				
2.	Apakah anda merasa puas dengan ketanggapan petugas kesehatan di poli gigi dalam menangani masalah kesehatan pasien				
3.	Bagaimana penilaian terhadap petugas tidak memilah dan membeda bedakan pasien				

4. Kepuasan terhadap dimensi Assurance atau jaminan

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan informasi kesehatan yang diberikan petugas kesehatan poli gigi				

2.	Apakah anda merasa puas terhadap keterampilan petugas kesehatan di poli gigi pada saat melakukan pemeriksaan kepada pasien				
3.	Apakah anda merasa puas dengan sikap profesional petugas poli gigi dalam melayani pasien				

5. Kepuasan terhadap dimensi Empati

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan poli gigi dalam memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien				
2.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada semua pasien				
3.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi				
4.	Apakah anda merasa puas dengan petugas kesehatan yang memberikan edukasi tentang masalah Kesehatan yang sedang dialami pasien				



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Kupang

Jalan Piet A. Tallo, Liliba, Oebobo,
Kupang, Nusa Tenggara Timur 85111
(0380) 8800256
<http://poltekkeskupang.ac.id>

PERPUSTAKAAN TERPADU

<https://perpus-terpadu.poltekkeskupang.ac.id/>; e-mail: perpustakaanterpadu61@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Maria Alicia Angelica Se
Nomor Induk Mahasiswa : PO5303204210967
Dosen Pembimbing : Antonius Radja Ratu S.KP.G.,MDSc
Dosen Penguji : Leny M.A.Pinat,SST.M.Kes
Jurusan : Program Studi DIII Kesehatan Gigi
Judul Karya Ilmiah : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS BAKUNASE.**

Laporan Tugas Akhir yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Strike Plagiarism dengan hasil kemiripan (similarity) sebesar **23,89 %** Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 01 September 2025

Admin Strike Plagiarism

Murry Jermias Kale SST

NIP. 19850704201012100

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG

Direkturat: Jln. Piet A. Tallo Liliba - Kupang, Telp.: (0380) 8800256;
Fax (0380) 8800256; Email: poltekkeskupang@yahoo.com



KARTU BIMBINGAN PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH (KTI) T.A. 2023/2024

Nama Mahasiswa: Maria Aulia Angevica se
 NIM: P05303204210967
 Judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut Di Puskesmas Bakemase.
 Pembimbing: Antonius Radja Ratu S.Kp.G. MDS

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda tangan Bimbingan	Ket
1	Kamis 05/06/2024	Revisi Posca ujian		
2	Kamis 06/06/2024	Revisi Daftar Pustaka		
3	Jumad, 07/06/2024	Revisi Pura		
4	Kamis 14/06/2024	Master Tabel		
5	Rabu, 19/06/2024	Master Tabel		
6	Jumad, 21/06/2024	Bab IV		
7	Senin, 24/06/2024	Revisi Bab IV		
8	Rabu, 26/06/2024	Bab V		
9	Selasa, 02/07/2024	Dapus		
10	Jumad, 05/07/2024	Dapus		

Kupang,
Pembimbing

Antonius Radja Ratu S.Kp.G. MDS

Catatan :
Minimal 7 kali bimbingan Proposal