

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI  
RUMAH SAKIT PRINGADI MEDAN**



**ADE YUNIDA PURBA  
P07525018114**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN  
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI  
2019**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI  
RUMAH SAKIT PRINGADI MEDAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi  
Diploma III



**ADE YUNIDA PURBA**  
**P07525018114**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN**  
**JURUSAN KEPERAWATAN GIGI**  
**2019**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

JUDUL : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan

NAMA : ADE YUNIDA PURBA

NIM : PO7525018114

**Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian  
Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan  
2019**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

drg. Kirana P Sihombing, M.Biomed  
NIP.198304012009122002

Ketua Jurusan Keperawatan Gigi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan

drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes  
NIP. 196911181993122001

## **LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan

NAMA : ADE YUNIDA PURBA

NIM : PO7525018114

**Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian  
Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan  
2019**

Penguji I

Penguji II

drg. Hj. Herlinawati, M.Kes  
NIP. 19621119198922001

drg. Kirana P Sihombing, M.Biomed  
NIP. 198304012009122002

Ketua Penguji

Manta Rosma, S.Pd, M.Si  
NIP.196111061982032001

Ketua Jurusan Keperawatan Gigi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes  
NIP. 196911181993122001

## **LEMBAR PERNYATAAN**

### **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH SAKIT PRINGADI MEDAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka

Medan, Mei 2019

ADE YUNIDA PURBA  
P07525018114

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH  
DENTAL HYGIENE DEPARTMENT  
SCIENTIFIC PAPER, MAY 2019**

Ade Yunida Purba

Description of Patient Satisfaction with the Quality of Dental and Oral Health Services in Dental Poly of Pirngadi Hospital in 2019

viii +22 Pages + 4 Tables + 9 Attachment

**Abstract**

Health care in hospitals, is one of the factors that play a role in improving the quality of existing health facilities. Customer satisfaction is an important factor in determining the success and long-term survival of an increasingly competitive health service.

This study is a descriptive study with a cross sectional design with an aims to describe the patient satisfacton with the quality of dental and oral health services in the dental clinic of Pirngadi Hospital in 2019 based on the dimensions of assurance and emphaty with a total of 30 patients as samples.

Results show that level of respondent satisfaction from assurance dimation were 20-40% were category very dissatisfied, 41-60% were declared dissatisfied, 61-80% were declared satisfied, 81-100% were declared very satisfied66% in the very satisfied category and 34% in the satisfied category while level of satisfaction of respondents based on emphaty dimension were indicated that the categories 23% were very satisfied and 77% satisfied categories.

The conclusion in this study is that patient satisfaction with the quality of dental and oral health services in dental polyclinic in the field of the hospital is guaranteed to be very satisfying.

Keywords : Hospital Satisfaction dimation, Assurance, Emphaty  
Reference : 15 (2001-2018)

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RI MEDAN  
JURUSAN KEPERAWATAN GIGI  
KTI, MEI 2019**

Ade Yunida Purba

Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah sakit Pirngadi Tahun 2019

viii +22 Halaman + 4 Tabel + 9 Lampiran

**Abstrak**

Pelayanan kesehatan di rumah sakit, merupakan salah satu faktor yang ikut berperan dalam peningkatan mutu pelayanan fasilitas kesehatan yang ada. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan kelangsungan hidup jangka panjang sebuah pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi rumah sakit Pirngadi Tahun 2019 berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Sebanyak 30 orang pasien dipilih sebagai responden diberi kuesioner yang mengandung 10 (sepuluh) pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat puas (skor 4) puas (skor 3), tidak puas (skor 2), dan sangat tidak puas (skor 1). Hasil 20-40% dinyatakan sangat tidak puas, 41-60% dinyatakan tidak puas, 61-80% dinyatakan puas, 81-100% dinyatakan sangat puas..

Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 66% kategori sangat puas dan 34 % kategori puas, berdasarkan dimensi perhatian (*emphaty*) menunjukkan kategori 23% sangat puas dan 77% kategori puas.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pirngadi Medan dari dimensi jaminan dirasakan sudah sangat memuaskan.

**Kata Kunci : Kepuasan, Jaminan, perhatian**

Daftar bacaan : 15 (2001-2018)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH SAKIT PRINGADI MEDAN**".

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes selaku Ketua Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan
2. Ibu Drg. Kirana Sihombing, M.Biomed selaku dosen pembimbing sekaligus dosen penguji II karya tulis ilmiah ini telah banyak meluangkan waktu tenaga dan pikirannya memberikan masukan saran dan arahan dan bimbingan kepada penulis.
3. Ibu Manta Rosma, SPd, MSi selaku ketua penguji.
4. Ibu drg. Hj. Herlinawati, M.Kes selaku penguji I.
5. Direktur RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan Dr.Suryadi Panjaitan, M.Kes, Sp,Pd, FINASIM.
6. Teristimewa kepada suami Tohiran Lubis SE, dan anak-anak Faris Riski Lubis, Syafira Afrianti Lubis dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.
7. Dokter gigi, perawat dan staff RSUD Dr. Pirngadi Medan yang telah meluangkan waktunya dalam membantu kelancaran kuliah serta tugas di rumah sakit.
8. Teman-teman seangkatan mahasiswa/i Program RPL angkatan kedua Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan.

Akhirnya penulis mengharapkan Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun bahasanya.



Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Atas segala bantuan, dorongan serta doa dan keikhlasan semua pihak, penulis ucapkan terimakasih, semoga Tuhan selalu melimpahkan karunia-Nya untuk kita semua.

Medan, Mei 2019  
Penulis

Ade Yunida Purba  
P07525018114

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
C.1. Tujuan Umum.....	3
C.2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	5
A.1. Pengertian Pengetahuan.....	5
A.1.1. Tingkatan Pengetahuan.....	6
A.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	9
A.2. Menyikat Gigi.....	11
A.3. Status Kebersihan Gigi dan Mulut.....	15
A.3.1. Oral Hygiene Index-Simplified (OHI-S).....	15
B. Kerangka Konsep.....	17
C. Definisi Operasional.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
D. Jenis dan Pengumpulan Data.....	19
E. Pengolahan dan Analisis Data.....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
A. Hasil Penelitian.....	23
B. Pembahasan.....	25
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>27</b>
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden di Kelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin Usia dan Pekerjaan .....	15
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner dan Dimensi Assurance.....	16
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Dimensi Perhatian (Empaty) .....	17
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan Assurance .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian
2. Surat Balasan Penelitian
3. Informent Consent
4. Kuesioner
5. Ethical Clearance
6. Master Tabel
7. Daftar kunsultasi
8. Daftar Penelitian
9. Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan tubuh secara umum (Malik, 2008). Dalam Program Pembangunan Nasional Indonesia, tujuan pembangunan kesehatan adalah mewujudkan Indonesia sehat pada tahun 2020, maka untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan menyeluruh terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan peran aktif dari masyarakat tersebut. Arahannya mencakup bidang kesehatan gigi, bahwa upaya kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan memacu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi (Aly, 2006).

Dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya seperti rumah sakit. Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menawarkan pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa diwujudkan secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Artinya dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya. (Santosa, 2011).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit, merupakan salah satu faktor yang ikut berperan dalam peningkatan mutu pelayanan fasilitas kesehatan yang ada. Program kesehatan lebih diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas berarti kepuasan konsumen (pasien) yang sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2009). Kualitas pelayanan dalam sebuah pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Persaingan yang semakin kuat dalam sebuah lingkungan seharusnya menjadi salah satu hal yang membuat sebuah rumah sakit memiliki kesadaran tentang pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya (Arab dkk., 2015). Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan kelangsungan

hidup jangka panjang sebuah pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif (Laohasirichaikul dkk., 2010). Tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat mengurangi jumlah keluhan pasien, meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan dapat meningkatkan profitabilitas (Wu, 2011).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2011).

Menurut Muninjaya terjadinya penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kebutuhan dan keinginan pasien ialah hal penting yang mempengaruhi kepuasan.

Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas akan pelayanan yang diberikan mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. (Purwanto, 2007).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Medan yang beralamat di jalan Professor HM. Yamin Sh No.47, Sei Kera Hilir II, Medan Perjuangan Perintis, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional melalui dukungan tenaga sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, berpedoman pada etika, moral, hukum, sumpah jabatan dan disiplin tugas serta turut membantu program pemerintah

dibidang kesehatan sehingga dapat mencapai derajat tingkat kesehatan masyarakat yang optimal. Rumah Sakit Pirngadi Medan memiliki pelayanan poli gigi yang sudah ada kurang lebih 14 tahun. Selama kurun waktu tersebut belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kinerja dan kualitas pelayanan poli gigi. Selain itu, sering pula ditemukan pelayanan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika dievaluasi dari standar pelayanan profesi ternyata kinerjanya masih belum terpenuhi secara optimal. Untuk itu dalam penerapan kualitas pelayanan kesehatan gigi di rumah sakit ini dibutuhkan adanya suatu analisis yang dapat menggambarkan dan mengidentifikasi situasi yang sedang dihadapi oleh poli gigi baik dari sisi internal maupun eksternal.

Terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personil untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personil untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Berdasarkan empat dimensi tersebut akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau belum, sehingga rumahsakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Praptiwi, 2008).

Hasil survei awal dari data kunjungan Rumah sakit Pirngadi Medan diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di poli gigi selama 3 (tiga) tahun terakhir mengalami penurunan yang cukup drastis. Pada tahun 2016 jumlah pasien yang berkunjung ke poli gigi sebanyak 6414 orang, pada tahun 2017 sebanyak 4866 orang, dan di tahun 2018 turun sebanyak 2579 orang. Suatu layanan kesehatan di mata masyarakat yang memuaskan tidak hanya mendapatkan layanan fisik semata, melainkan juga layanan yang ramah, berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, serta pelayanan yang bermutu, maka tingkat kepuasan pasien di poli klinik Gigi dan Mulut di rumah sakit Pirngadi sangat penting untuk dilakukan suatu kajian dengan pendekatan ilmiah.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien dan citra penyedia pelayanan jasa kesehatan (Sarita, 2016). Kepuasan merupakan evaluasi dari pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya dan

memberidampak terhadap perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Pasien yang merasakan positif terhadap pelayanan jasa akan mengembangkan sikap loyal dan mendukung penyedia jasa tersebut seperti berkata positif akan jasa yang diterimanya dan merekomendasikan pada orang lain. Apabila kepuasan pasien terhadap jasa dibawah apa yang diharapkan, maka pasien akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa. (Kusniati, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, maka menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah sakit Pirngadi. Dengan hal ini maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan agar dapat diketahui gambaran kepuasan pasien di rumah sakit Pirngadi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah sakit Pirngadi Tahun 2019.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **C.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah sakit Pirngadi Tahun 2019.

### **C.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah sakit Pirngadi dari dimensi Jaminan (*assurance*)
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah sakit Pirngadi dari dimensi empati atau perhatian (*emphaty*)

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi ilmiah bagi dunia ilmu pengetahuan keperawatan gigi untuk pengembangan penelitian-



penelitian lebih lanjut terkait dengan gambaran kepuasan pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di rumah sakit.

2. Diharapkan dapat memberikan implikasi pada pengembangan Program kesehatan Gigi dan Mulut di rumah sakit sekaligus menjadi bahan masukan dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional rumah sakit.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penelitian dan prosesnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Rumah Sakit**

##### **A.1 Definisi Rumah Sakit**

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit juga memiliki peran yang strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes RI, 2008). Menurut WHO, Rumah sakit (RS) adalah suatu badan usaha yang menyediakan pemondokan dan yang memberikan jasa pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri atas tindakan observasi, diagnostik, terapeutik, dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, terluka dan untuk mereka yang melahirkan (Notoatmojo, 2010).

Dalam pasal 3 Undang-Undang No 44 tahun 2009 penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit.

##### **A.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit**

Pengaturan tentang peran dan fungsi Rumah Sakit meliputi hal berikut ini:

1. Menyediakan dan menyelenggarakan : Pelayanan medik, Pelayanan penunjang medik, Pelayanan perawat, Pelayanan Rehabilitas, Pencegahan dan peningkatan kesehatan.
2. Sebagai tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik atau tenaga paramedik .

3. Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan.

#### B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah sakit

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu pelayanan yang harus tersedia di sebuah rumah sakit (Kumalasari, 2013). Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat (UU RI No. 36 Tahun 2009 Pasal 94). Rumah Sakit Pirngadi Medan merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, maupun pelayanan rawat jalan. Salah satu pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Pirngadi Medan adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu poli gigi yang sudah ada sejak tahun 2005. Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan adalah sejauh mana sebuah pelayanan kesehatan mampu memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur (Mukti dan Ali, 2007). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif, aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Menurut beberapa penelitian yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan harapan pasien dan persepsi tentang kualitas didapatkan bahwa kualitas suatu pelayanan adalah kemampuan untuk memenuhi harapan pasien atau pelanggan (Pui-Mun Lee, 2006). Salah satu komponen penting dari kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Saila, 2008). Semakin baik tingkat kepuasan pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan tersebut (Lai dkk., 2009).

Persepsi yang positif mengenai kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih sebuah pelayanan kesehatan. Maka dari itu penting bagi sebuah pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanannya (Andaleeb, 2001). Kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan efisiensi dalam pengelolaan menjadi "*holy trinity*" sebuah pelayanan kesehatan

saat ini yang berorientasi pada pasien dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas. Penerapan dari kualitas pelayanan kesehatan tidaklah mudah karena karena tingkat kepuasan pasien bersifat subjektif dan berbeda bagi setiap orang (Visnjic dkk., 2012).

### C. Rumah sakit Pirngadi Medan

Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan atau sering disingkat RSUPM beralamat di Jl. Prof. HM Yamin SH No. 47 Medan yang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di kota Medan yang berstatus milik pemerintah Kota Medan. Visi RSUD Dr. Pirngadi Medan diyakini mampu memacu pelaksanaan tugas, fungsi yang diemban, termasuk merancang rencana strategis secara keseluruhan, pengelolaan sumber daya, pengukuran kinerja dan evaluasi bagi seluruh pelaku pelayanan kesehatan. Sedangkan misi RSUD Dr. Pirngadi Medan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu kedokteran serta kesehatan lain.
3. Mengembangkan manajemen rumah sakit yang profesional. RSUD Dr. Pirngadi Medan memiliki norma-norma sebagai batasan berperilaku dan bertindak dalam bertugas dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### D. Kepuasan Pasien

#### D.1 Pengertian kepuasan

Kepuasan pelanggan atau pelayanan adalah persepsi terhadap produk dalam memenuhi harapannya, karena itu pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika persepsinya sama atau melebihi dari yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari suatu pelayanan kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan (Heriandi, 2006). Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 1996). Menurut Rangkuti (2006), Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang

memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat.

#### D.2 Dimensi Kepuasan

Terdapat beberapa dimensi yang menentukan mutu pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien meliputi

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf .
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Parasuraman, 2001).

#### D.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Faktor penentu kepuasan pelanggan atau konsumen dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah karakteristik dari konsumen yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang, yaitu:

- 1)Usia
- 2)Jenis kelamin
- 3)Suku bangsa
- 4)Pekerjaan (Sangadji, 2013).

Ada juga yang berpendapat bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1)Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personnel contact*.

2)Empati (*sikap peduli*) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).

3) Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien.

4) Penampilan fisik (*kerapian*) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*)

5) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk dalam faktor ini.

6) Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

7) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004).

#### D.4 Tujuan mengukur kepuasan pasien

Mengukur kepuasan pasien, dapat digunakan sebagai alat untuk (Merkouris, 1999) :

1) Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan

2) Evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit

3) Membuat keputusan administrasi

4) Evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan

5) Administrasi staf

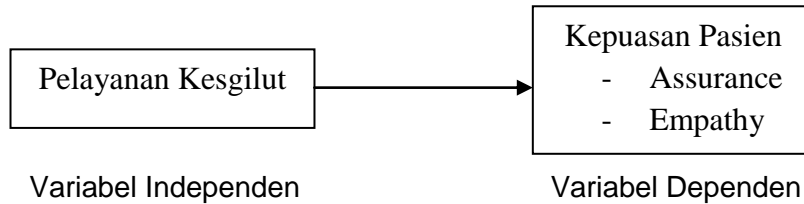
6) Fungsi pemasaran

7) Formasi etik profesional

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Orientasi kepuasan pasien sangat bersifat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subjektif. Pasien yang

merasa puas terhadap pelayanan kesehatan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.

#### E. Kerangka Konsep



#### E. Definisi Operasional

##### Kepuasan pasien

Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Variabel kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner skala likert 1-4. Pernyataan dengan pilihan sangat tidak puas diberi skor 1, tidak puas diberi skor 2, puas diberi skor 3 dan sangat puas diberi skor 4. Penentuan hasil tiap dimensi menggunakan excel dengan cara jumlah total tiap dimensi dibagi dengan skor tertinggi lalu dijadikan dalam bentuk persen. Hasil 20-40% dinyatakan sangat tidak puas, 41-60% dinyatakan tidak puas, 61-80% dinyatakan puas, 81-100% dinyatakan sangat puas.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif observasional dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini akan mengamati gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Rumah sakit Pirngadi Medan Tahun 2019 .

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **B.1 Lokasi penelitian**

Lokasi Penelitian ini adalah di Rumah sakit Pirngadi Medan.

#### **B.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini adalah pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni tahun 2019.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **C.1 Populasi penelitian**

Populasi penelitian ini adalah menggunakan *trend* kunjungan pasien selama 1 tahun. *Trend* kunjungan pasien dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti karena jumlah pasien di poli gigi Rumah sakit Pirngadi Medan yang akan terus bertambah, sehingga populasi pada penelitian ini disebut sebagai populasi tidak terbatas (*infinite population*). Pada penelitian dengan populasi yang tidak terbatas dan tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, ukuran populasi tidak menjadi dasar dalam penentuan besar sampel. Jumlah sampel hanya ditentukan oleh tiga faktor, yaitu tingkat kepercayaan, *sampling error*, dan proporsi populasi (Eriyanto, 2007).

#### **C.2 Sampel Penelitian**

Sampel penelitian ini adalah subjek baik laki-laki dan perempuan yang berkunjung ke poli gigi rumah sakit Pirngadi Medan yang dipilih dengan metode *purposive sampling* berjumlah 30 orang dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini (Notohartojo & Ghani, 2015).



Kriteria Inklusi :

1. Pasien Rumah sakit Pirngadi yang sudah mendapatkan pelayanan seputar kesehatan gigi dan mulut dengan usia 18-40 tahun.
2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
3. Bersedia menjadi responden dan bersedia menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*)

b. Kriteria Eksklusi :

- 1). Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
- 2). Pasien yang hanya melakukan konsultasi

## **D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data**

### **D.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini data primer adalah data kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder adalah jumlah kunjungan pasien ke poli gigi RS.Pirngadi Medan.

### **D.2 Pengumpulan Data**

- a. Survey awal , untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian dan mendata jumlah kunjungan pasien selama 3 (tiga) tahun terakhir.
- b. Memilih responden sesuai kriteria dan meminta persetujuan responden untuk dijadikan sampel penelitian, yang ditandai dengan menandatangani lembar persetujuan (*Informed consent*) .
- c. Membagikan Kuesioner kepuasan pasien kepada responden dan menjelaskan cara mengisi kuesioner yang benar.
- d. Setelah kuesioner diisi dikumpulkan kembali diperiksa kelengkapannya, jika data tersebut belum lengkap, maka harus dilengkapi kembali kepada responden untuk dilengkapi.
- e. Jawaban kuesioner diperiksa lalu diolah.
- f. Hasil jawaban kuesioner disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi

## **E. Pengolahan dan Analisis Data**

### **E.1 Pengolahan Data**

Data diolah dan dikumpulkan dengan cara manual dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

*Editing* adalah pemeriksaan kembali kelengkapan data. Dalam editing ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu memeriksa kelengkapan data, memeriksa kesinambungan data dan memeriksa keseragaman data. Data yang diedit harus dapat terbaca oleh orang lain dan mudah dipahami.

b. *Coding*

*Coding* adalah kodefikasi atau pengkodean data yang bertujuan untuk memudahkan pengolahan data pada sampel yang akan dilakukan penelitian serta menjadikan objek penelitian aman dan rahasia.

c. *Tabulating*

*Tabulating* adalah pengelompokkan data dalam bentuk tabel menurut sifat-sifat tersebut. Data atau kode yang telah diedit dan diperiksa kembali dan kemudian dimasukkan kedalam tabel.

## **E.2 Analisa Data**

Metode analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan hasil pemeriksaan yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hasil penelitian akan dibandingkan sesuai dengan teori dan kepustakaan yang ada.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Hasil penelitian dengan judul gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi rumah sakit Pirngadi Tahun 2019 telah dilaksanakan. Subyek dalam penelitian berjumlah 30 responden dengan karakteristik dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia, dan pekerjaan seperti tertera pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1  
Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin,  
usia, dan pekerjaan

Kategori	n	%
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	15	50
- Perempuan	15	50
Usia (Tahun)		
- 19 - 29	10	33
- 30 - 39	9	30
- 40 - 49	5	17
- 50 - 59	6	20
Pekerjaan		
- IRT	10	33
- PNS	9	30
- Wiraswasta	7	23
- Mahasiswa	4	14

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui karakteristik subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien laki-laki sebanyak 15 orang (50%) dan perempuan sebanyak 15 orang (50%). Karakteristik subyek penelitian berdasarkan usia yaitu usia 19-29 tahun sebanyak 10 orang (33%), usia 30-39 sebanyak 9 orang (30%), usia 40-49 sebanyak 5 orang (17%) dan usia 50 – 59 sebanyak 6 orang (20%). Karakteristik subyek penelitian berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 10 orang (33%), pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 9 orang (30%), wiraswasta sebanyak 7 orang (23%), dan mahasiswa sebanyak 4 orang (13%).

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan					
		SP	%	P	%	TP	STP
1.	Sikap dokter gigi sopan, perhatian dan ramah	28	93	2	7	0	0
2.	Sikap perawat gigi sopan, perhatian dan ramah	27	90	3	10	0	0
3.	Tindakan dokter gigi hati-hati dan tidak kasar	19	63	11	37	0	0
4.	Tindakan perawat gigi hati-hati dan tidak kasar	16	53	14	47	0	0
5.	Perasaan aman dan nyaman selama perawatan	17	57	13	43	0	0
6.	Dokter gigi tampil meyakinkan dan percaya diri	21	70	9	30	0	0
7.	Perawat gigi tampil meyakinkan dan percaya diri	11	37	19	63	0	0

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui sebanyak 28 (93%) responden memiliki tingkat kepuasan kategori sangat puas terhadap kesopanan, perhatian, dan keramahan dokter gigi dan perawat gigi. Sebanyak 21 (70%) orang responden menganggap dokter gigi tampil bekerja merawat pasien dengan tampil meyakinkan dan percaya diri, sedangkan terhadap perawat gigi sebanyak 11 (37%) responden.

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Dimensi Perhatian (*Empaty*)

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan					
		SP	%	P	%	TP	STP
8.	Perawatan yang diberikan cepat dan memuaskan	11	37	19	63	0	0
9.	Perawatan yang diberikan mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan	9	30	21	70	0	0
10.	Biaya perawatan gigi dan mulut sesuai dan terjangkau	0	0	30	100	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui sebanyak 30 orang responden (100%) memiliki tingkat kepuasan kategori puas terhadap biaya perawatan gigi dan mulut yang dirasa sesuai dan terjangkau, sedangkan hanya 11 orang responden (37%) yang merasa sangat puas terhadap perawatan yang diberikan. Sebanyak 21 orang responden (70%) memiliki tingkat kepuasan kategori puas terhadap perawatan yang diberikan yang mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan.

Tabel 4.4  
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*)

	Tingkat Kepuasan								Total	
	SP		P		TP		STP		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	139	66	71	34	0	0	0	0	210	100
Perhatian ( <i>Empaty</i> )	20	23	70	77	0	0	0	0	90	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah 66% kategori sangat puas, dan 34% menunjukkan kategori puas. Tidak satupun responden yang menjawab tidak puas ataupun sangat tidak puas terhadap dimensi jaminan (*assurance*). Berdasarkan tabel 4.4 diatas juga diketahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Perhatian (*Empaty*) adalah 23% kategori sangat puas, dan 77% menunjukkan kategori puas. Tidak satupun responden yang menjawab tidak puas ataupun sangat tidak puas terhadap dimensi Perhatian (*Empaty*).

## **B. Pembahasan**

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut Mumi dkk., (2018). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit Pirngadi Medan merupakan sarana kesehatan milik pemerintah yang menjadi pusat rujukan dari seluruh Puskesmas kota. Sebagai pusat rujukan, rumah sakit ini dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan standar mutu yang terbaik di Provinsi Sumatera Utara dan sekitarnya (Anonim, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui kelompok umur pasien yang paling banyak melakukan perawatan gigi dan mulut di rumah sakit Pirngadi yaitu umur antara 19-29 tahun berjumlah 10 pasien atau sebesar 33% dan diikuti kelompok umur antara 30-39 tahun dengan 9 pasien atau sebesar 30% sedangkan kelompok umur yang paling sedikit berkunjung terdapat pada umur 40-49 tahun dengan 5 pasien atau sebesar 17%. Pada penelitian yang dilakukan Ramadanura pada tahun 2002 menunjukkan bahwa golongan umur muda (31-40 tahun) mudah merasa puas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kelompok umur 19-39 tahun yang lebih banyak melakukan kunjungan di rumah sakit Pirngadi.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian sangat puas dan puas lebih besar daripada responden yang memberi penilaian Tidak puas ataupun sangat tidak puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa aman dengan perilaku dokter, perawat terampil dan mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, pasien merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas yang ramah, tindakan dokter yang diyakini bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

Kualitas layanan di rumah sakit dapat dijelaskan sebagai persepsi pasien terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja yang

dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Dimensi Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para tenaga kesehatan di rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Dimensi Empati (*emphaty*) adalah bagaimana memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Pada penelitian ini sikap kesungguhan dokter gigi dari dimensi jaminan maupun empati dalam menangani keluhan pasien belum mencapai 100%.

Berdasarkan Jaminan (*Assurance*), sebanyak 66% menunjukkan sangat puas sedangkan dimensi pelayanan empati sebanyak 23%. Responden memiliki kategori puas sebanyak 77% ditinjau dari perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan. Pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut merasa puas terhadap perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan, karena perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka dan telah berusaha untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang mereka sampaikan

Menurut hasil penelitian Sulviandani dkk., (2018) dimensi Jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit sedangkan dimensi empaty tidak berpengaruh. Seyogianya dalam melakukan suatu perawatan dokter gigi harus memperhatikan kualitas pelayanan, kompetensi teknis, serta kepribadian dan sikap dokter gigi terhadap pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Simbolon pada tahun 2011 yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi empati sebesar 66,7%. Hal ini disebabkan karena dokter gigi telah memberikan perhatian dan sikap peduli yang tulus terhadap keluhan yang disampaikan pasien yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi jaminan (Assurance) menunjukkan 66% kategori sangat puas dan 34 % kategori puas.
2. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi perhatian (empathy) menunjukkan kategori 23% sangat puas dan 77% kategori puas.

#### **B. Saran**

1. Perlunya melakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai dimensi lain yang berkaitan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit khususnya di poli gigi.
2. Perlunya program peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara terus-menerus sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tetap terjaga dan meningkat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S., 2001, Service quality perceptions and patient satisfaction : a study of hospitals in a developing country, *Social Science & Medicine*, Vol. 52 : 1359–1370.
- Arab, M., Marzban, S., Pouragha, B., Daneshkohan, A. dan Zarei, E., 2015, An Empirical Study of The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals Iran, *Global Journal of Health Science*, Vol. 7 (1) : 1-9
- Azhari, A. Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Pencabutan Gigi di RSGMP Kande FKG UH Tahun 2013. Makassar: Skripsi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanudin; 2013.
- Bustami., 2011, *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Depdikbud. Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua. Balai Pustaka. Jakarta. 1995.
- Kumalasari, C., 2013, Upaya Peningkatan Kunjungan Pasien Poli Gigi dengan Pendekatan Marketing 3.0, *J. Adm. Kebijak. Kesehat.*, Vol. 11 (1) : 11–15
- Lai, F., Griffin, M. dan Babin, B. J., 2009, How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom, *Journal of Business Research*, Vol. 62 (10) : 980-986.
- Laohasirichaikul, B., Chaipoopirutana, S. dan Combs, H., 2010, Effective customer relationship of health care: a study of hospitals in Thailand, *Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 17 (1) : 1-12.
- Mukti, Ali Ghufron, 2007, *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*, PT. Karya Husada Mukti, Yogyakarta.
- Mumu LJ, Grace D. Kandou, Diana V. Doda, 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado,
- Notoatmodjo, *Etika & Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010,
- Pui-Mun Lee, P. K., 2006, Impact of Deficient Healthcare Service Quality, *The TQM Magazine*, Vol. 18 (6) : 563-571
- Saila, T. M. E., 2008, Measuring Patient Assessments of The Quality of Outpatient Care : A Systematic Review, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, Vol.14: 148-154.

Sulviandani, Syamsul Bachri, dan Rahmat Mubaraq , 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali, Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako

Wu, C. C., 2011, The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality Patient Satisfaction and Loyalty, African Journal of Business Management, Vol. 5 (12) : 4873-4882.



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBERDAYA MANUSIA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

Jl. Jamin Ginting KM. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos : 20136  
Telepon : 061-8368633 – Fax : 061-8368644  
Website : [www.poltekkes-medan.ac.id](http://www.poltekkes-medan.ac.id) , email : [poltekkes\\_medan@yahoo.com](mailto:poltekkes_medan@yahoo.com)



Nomor : PP. 07.01/00/01/ 319 /2019  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Melakukan Penelitian

5 April 2019

Kepada Yth,  
**Bapak Direktur RSUD dr. Pirngadi**  
**Jl. HM. Yamin, SH Medan**  
di-  
Tempat

Dengan hormat

Bersama dengan ini kami mohon bantuan dari pihak Bapak/Ibu memberikan kesempatan melakukan penelitian sesuai dengan kebutuhan data yang diperlukan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah dalam rangka menyelesaikan program studi Diploma III Program Rekognisi Pembelajaran Lalu (RPL) Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan T.A. 2018/2019, atas nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ade Yunida Purba  
NIM : P07525018114  
Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pirngadi Medan

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari pihak Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Jurusan Keperawatan Gigi  
Ketua  
  
Drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes  
NIP. 196911181993122001





**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. PIRNGADI**

( AKREDITASI DEP. KES. RI NO. : HK. 00.06.3.5.738 TGL. 9 FEBRUARI 2007 )

Jalan Prof. H.M. Yamin, SH No. 47 MEDAN  
Tel : (061) 4536022 - 4158701 - Fax. (061) 4521223



Nomor : 070/ 343 /B.LITBANG/2019  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Penelitian  
*An. Ade Yunida Purba*

Medan, 0 Mei 2019

Kepada :  
Yth. Ketua Prodi D-III Keperawatan Gigi  
Politeknik Kesehatan Medan  
di  
Tempat

Dengan hormat,  
Membalas surat saudara no : PP.07.01/00/01/319/2019 tanggal : 5 April 2019 perihal :  
Permohonan Melakukan Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa:

**NAMA** : **ADE YUNIDA PURBA**  
**NIM** : **P07525018114**  
**Institusi** : **D-III Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Medan**

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan dengan judul :

***Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Rumah Sakit Pirngadi Medan.***

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1 (satu) eksp. KTI jilid Lux dan 1 (satu) buah dalam bentuk CD.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**Direktur**  
**RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan**



**Dr. Suryadi Panjaitan, M. Kes, Sp. PD, FINASIM**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19640428 199903 1 001**

**FORMULIR INFORMED CONSENT**

**SURAT PERSETUJUAN TINDAKAN MEDIK KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Saya/Istri/Suami/Ibu/Bapak/Saudara/dll\*)

Nama :

Umur :

Alamat :

Bertindak untuk anak atas nama :

Dengan ini memberi izin kepada

Operator : Ade Yunida Purba

Untuk melakukan tindakan : Menyebar Kuesioner Kepuasan Pasien

Pada pasien, nama :

Persetujuan ini saya berikan dalam keadaan sadar tanpa pemaksaan dari manapun.

Medan, Maret 2019  
Yang memberi persetujuan

( )

### Kuesioner Kepuasan Pasien

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Sikap dokter gigi sopan, perhatian dan ramah(assurance)				
2.	Sikap perawat gigi sopan, perhatian dan ramah(assurance)				
3.	Tindakan dokter gigi hati-hati dan tidak kasar (assurance)				
4.	Tindakan perawat gigi hati-hati dan tidak kasar (assurance)				
5.	Perasaan aman dan nyaman selama perawatan(assurance)				
6.	Dokter gigi tampil meyakinkan dan percaya diri (assurance)				
7.	Perawat gigi tampil meyakinkan dan percaya diri (assurance)				
8.	Perawatan yang diberikan cepat dan memuaskan (empathy)				
9.	Perawatan yang diberikan mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan (empathy)				
10.	Biaya perawatan gigi dan mulut sesuai dan terjangkau (empathy)				

(\*) Instruksi : Jawablah pertanyaan diatas dengan memberikan tanda cek list pada kolom jawaban yang sesuai pilihan jawaban anda.

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN  
POLYTECHNIC HEALTH MINISTRY OF HEALTH MEDAN

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
"ETHICAL EXEMPTION"

No.022/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN/2019

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : Ade Yunida Purba  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes  
Kemenkes Medan  
*Name of the Institution*

Dengan judul:  
*Title*

**"Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi  
Rumah Sakit Pirngadi Medan"**

*"Overview of Patient Satisfaction With the Quality of Dental and Oral Health Services in Dental Poly  
Pirngadi Hospital Medan"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 20 April 2019 sampai dengan tanggal 29 April 2020.

*This declaration of ethics applies during the period April 20, 2019 until April 29, 2020.*

April 29, 2019  
Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M.Kes  
Professor and Chairperson,  
BADAN PENGANGKUTAN DAN  
PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KESEHATAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN  
REPUBLIC OF INDONESIA

MASTER TABEL

















GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH SAKIT PIRNGADI MEDAN







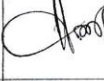

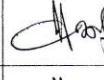









NO	INISIAL	UMUR	PEKERJAAN	KUESIONER										TOTAL (%)				
				Jaminan (Assurance)							Empaty			SP	P	TP	STP	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	S01	50 Thn	IRT	SP	SP	P	P	P	SP	P		P	P	P	30 (%)	60 (%)		
2	S02	22 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P		P	P	P	60 (%)	40 (%)		
3	S03	38 Thn	PNS	SP	SP	P	P	P	P	P		P	P	P	20 (%)	80 (%)		
4	S04	19 Thn	MAHASISWA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		SP	SP	P	90 (%)	10 (%)		
5	S05	38 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P		SP	SP	P	80 (%)	20 (%)		
6	S06	40 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		P	P	P	70 (%)	30 (%)		
7	S07	38 Thn	IRT	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P		SP	SP	P	80 (%)	20 (%)		
8	S08	45 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		SP	P	P	80 (%)	20 (%)		
9	S09	47 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P		SP	P	P	70 (%)	30 (%)		
10	S10	34 Thn	IRT	SP	P	P	P	P	P	P		P	P	P	10 (%)	90 (%)		
11	S11	33 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	P	P	P	P	P		P	P	P	20 (%)	80 (%)		
12	S12	46 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P		P	P	P	60 (%)	40 (%)		
13	S13	53 Thn	PNS	SP	SP	SP	P	P	P	P		P	P	P	30 (%)	70 (%)		
14	S14	45 Thn	IRT	SP	SP	P	P	P	P	P		P	P	P	20 (%)	80 (%)		
15	S15	33 Thn	IRT	SP	SP	SP	SP	P	P	P		P	P	P	40 (%)	60 (%)		
16	S16	32 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	SP	SP	SP	P	P		P	P	P	50 (%)	50 (%)		
17	S17	46 Thn	IRT	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		P	P	P	70 (%)	30 (%)		
18	S18	39 Thn	IRT	SP	SP	SP	P	SP	SP	SP		SP	SP	P	80 (%)	20 (%)		
19	S19	37 Thn	PNS	SP	SP	P	P	P	P	P		P	P	P	20 (%)	80 (%)		
20	S20	20 Thn	MAHASISWA	SP	SP	SP	P	P	P	P		P	P	P	30 (%)	70 (%)		
21	S21	25 Thn	WIRASWASTA	SP	P	SP	P	SP	SP	SP		SP	SP	P	70 (%)	30 (%)		
22	S22	33 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	P	P	P	SP	P		P	P	P	30 (%)	70 (%)		
23	S23	30 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		P	P	P	70 (%)	30 (%)		
24	S24	57 Thn	IRT	SP	P	SP	SP	P	SP	P		SP	SP	P	60 (%)	40 (%)		
25	S25	34 Thn	IRT	P	SP	P	SP	SP	SP	SP		SP	SP	P	70 (%)	30 (%)		
26	S26	23 Thn	MAHASISWA	P	SP	P	SP	SP	SP	SP		SP	SP	P	70 (%)	30 (%)		
27	S27	43 Thn	PNS	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP		SP	SP	P	90 (%)	10 (%)		
28	S28	19 Thn	MAHASISWA	SP	SP	P	P	P	SP	SP		P	P	P	40 (%)	60 (%)		
29	S29	25 Thn	IRT	SP	SP	SP	P	SP	SP	P		P	P	P	50 (%)	50 (%)		
30	S30	33 Thn	WIRASWASTA	SP	SP	P	P	P	SP	P		P	P	P	30 (%)	70 (%)		



DAFTAR KONSULTASI

Judul : **Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan**

No.	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan		Saran	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
		BAB	SUB BAB			
1	Senin, 4 Februari 2019	Pengajuan judul penelitian		Survei awal terlebih dahulu Pertimbangan waktu dan lokasi		
2	Senin, 4 Januari 2019	Pengajuan judul		Perbaiki judul		
3	Rabu, 6 Februari 2019	Pengajuan judul penelitian	ACC judul	Judul Sudah ACC		
4	Jumat, 8 Februari 2019	Outline		Buat outline Form didukung referensi		
5	Kamis, 14 Februari 2019	Bab I	Latar belakang	Melanjutkan sub bab		
6	Jumat, 15 Maret 2019	Bab I	Latar belakang Rumusan masalah Tujuan penelitian Manfaat penelitian	Penambahan latar belakang Perbaikan spasi setiap paragraph		
7	Jumat, 15 Maret 2019	Bab II	Tinjauan pustaka Kerangka konsep Defenisi operasional	Perbaikan penulisan Penambahan materi		
8	Senin, 18 Maret 2019	Bab III dan lampiran	Kuesioner, inform consent, format pemeriksaan	Perbaiki penulisan dan penusunan bab III		

9	Selasa, 26 Maret 2019	Pengajuan proposal karya tulis ilmiah		Belajar untuk ujian proposal		
10	Senin, 1 April 2019	Ujian proposal		Pengambilan data Mengambil sura pernyataan penelitian		
11	Kamis, 11 April 2019	Melakukan penelitian		Pengambilan data		
12	Senin, 21 April 2019	Bab IV	Hasil penelitian Pembahasan Master table	Penambahan pembahasan Lanjut ke bab V		
13	Jumat, 24 April 2019	Bab V	Kesimpulan dan saran	Perbaikan kalimat dan penulisan		
14	Kamis, 9 Mei 2019	Abstrak		Perbaikan		
15	Senin, 12 Mei 2019	Ujian seminar KTI		Perbaikan hasil ujian, tata penulisan		
16	Senin, 20 Mei 2019	Revisi KTI		Pemeriksaan kelengkapan data		
17		Menyerahkan KTI		Dijilid Lux ditandatangani oleh pembimbing, penguji dan ketua jurusan		

Mengetahui

Ketua Jurusan Keperawatan Gigi  
Poltekkes Kemenkes RI Medan



Drg. Ety Sofia Ramadhan, M.Kes  
NIP : 196911181993122001

Medan,  
Pembimbing,

2019

drg. Kirana P Sihombing, M.Biomed  
NIP : 1983040120094122002

## JADWAL PENELITIAN

**Judul :       Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan**

No	Uraian Kegiatan	Bulan																							
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul				■																				
2	Persiapan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Persiapan izin lokasi													■											
4	Pengumpulan data														■	■									
5	Pengolahan data															■	■								
6	Analisa data																■	■							
7	Mengajukan hasil penelitian																	■	■						
8	Seminar hasil penelitian																		■	■					
9	Penggandaan																				■	■	■	■	

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

NAMA : ADE YUNIDA PURBA

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN

TEMPAT / TANGGAL LAHIR : SIPISPIS / 09 - SEPTEMBER – 2019

KEWARGANEGARAAN : INDONESIA

AGAMA : ISLAM

EMAIL : [Adeyunidapurba@yahoo.co.id](mailto:Adeyunidapurba@yahoo.co.id)

NO HP : 081264843515

ALAMAT : JLN BRG KATAMSO Gg SEPAKAT NO  
23  
MEDAN

DESA / KELURAHAN : TITIKUNING

KECAMATAN : MEDAN JOHOR

KABUPATEN / KOTA : KOTA MEDAN

PROVINSI : SUMATRA UTARA

PENDIDIKAN FORMAL

SD : SD NEGERI NO 102111

SMP : SMP NEGERI SIPISPIS

SPRG : SPRG DEPKES RI MEDAN POLTEKKES  
KEMENKES MEDAN