

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN FASILITAS DAN SUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN
POLI GIGI DI PUSKESMAS TALANG RATU
KOTA PALEMBANG**



**BIMA SETIYAWATI
PO.71.25.1.23.089**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI
PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

HUBUNGAN FASILITAS DAN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS TALANG RATU KOTA PALEMBANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya Kesehatan



**BIMA SETIYAWATI
PO.71.25.1.23.089**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI
PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026**

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui poli gigi, yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, sebaliknya ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien sering digunakan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas (Kotler & Keller, 2016).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas meliputi sarana dan prasarana fisik seperti ruang tunggu, ruang perawatan, kebersihan lingkungan, kelengkapan alat kesehatan,

serta kenyamanan dan keamanan pelayanan. Fasilitas yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan persepsi mutu pelayanan dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2015).

Selain fasilitas, sumber daya manusia (SDM) kesehatan juga memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien. SDM kesehatan di poli gigi Puskesmas, seperti dokter gigi, perawat gigi, dan petugas administrasi, dituntut untuk memiliki kompetensi, keterampilan, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik, keramahan, ketanggapan, dan empati petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Azwar, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Handayani (2016) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan bermakna antara kelengkapan fasilitas, kebersihan ruang pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menilai fasilitas Puskesmas baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai fasilitas kurang memadai (Sari & Handayani, 2016).

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Handoko, dan Suryani (2019) pada pelayanan poli gigi Puskesmas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan pelayanan petugas memiliki nilai *p-value* < 0,05, yang berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan petugas dan fasilitas poli gigi cenderung memiliki keinginan untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas (Lestari et al., 2019).

Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Wijaya dan Prasetyo (2020) menunjukkan bahwa fasilitas dan sumber daya manusia memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien Puskesmas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien, di mana peningkatan kualitas fasilitas dan kompetensi tenaga kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang bersifat menyeluruh (Wijaya & Prasetyo, 2020).

Kualitas fasilitas dan sumber daya manusia di poli gigi menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kenyamanan pasien dan kelancaran proses pelayanan kesehatan gigi. Berdasarkan uraian tersebut, kualitas fasilitas dan sumber daya manusia diduga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan poli gigi.

Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas fasilitas dan sumberdaya manusia diduga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan poli gigi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Hubungan Fasilitas dan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien Pada Layanan Poli Gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang”**, sebagai upaya untuk memberikan hubungan ilmiah serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi.

B. Perumusan Masalah

Diketahui hubungan fasilitas dan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien pada layanan poli gigi di Puskesmas Ratu Kota Palembang.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana fasilitas dan sumber daya manusia pada layanan Poli Gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Poli Gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang?
3. Kualitas fasilitas dan sumber daya manusia manakah yang paling mendukung tingkat kepuasan pasien pada layanan Poli Gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Telah diketahui hubungan fasilitas dan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien pada layanan poli gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui informasi fasilitas dan sumber daya manusia pada layanan poli gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang.
- b. Diketahui informasi tingkat kepuasan pasien pada fasilitas dan sumber daya manusia di layanan poli gigi di Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang.
- c. Diketahui simpulan analisis hubungan fasilitas dan sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan poli gigi.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dan bahan ajar di Program Studi Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Palembang, khususnya terkait kualitas fasilitas dan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa dalam pengembangan karya tulis ilmiah dan penelitian selanjutnya di bidang pelayanan kesehatan gigi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan metode penelitian di bidang kesehatan, khususnya dalam menganalisis hubungan antara fasilitas dan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, analisis data, serta penulisan karya tulis ilmiah sesuai dengan kaidah akademik.

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Talang Ratu Kota Palembang dalam meningkatkan fasilitas dan sumber daya manusia (SDM) pada layanan poli gigi. Selain itu, penelitian ini dapat membantu pihak puskesmas dalam perencanaan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi guna meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2016). *Pengantar administrasi kesehatan (Edisi revisi)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kidd, E. A. M., & Fejerskov, O. (2016). *Essentials of dental caries* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, R., Handoko, T., & Suryani, D. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123–130.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pitaloka, S. A. Z., & Kusumastuti, I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB Rumah Sakit X Bogor tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 12(1).
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putri, R. A., Lestari, S., & Wahyuni, T. (2017). Hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 20(1), 45–52.
- Riduwan. (2018). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, D. P., & Handayani, R. (2016). Hubungan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 89–97.
- Sheiham, A., & Watt, R. G. (2015). The common risk factor approach: A rational basis for promoting oral health. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 28(6), 399–406.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, A., & Prasetyo, B. (2020). Pengaruh fasilitas dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 34–
- World Health Organization. (2015). *WHO global strategy on people-centred and integrated health services*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2016). *Primary health care: Closing the gap between public health and primary care*. Geneva: WHO.
- Yusran, M., Ahmad, L. O. A. I., & Saptaputra, S. K. (2017). Hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 11(2), 95–102.