

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
MUTU PELAYANAN DI POLI GIGI PUSKESMAS TALANG
BETUTU KOTA PALEMBANG**



**ALIA ZAHRA RAMADHANI
PO.71.25.1.23.092**

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
MUTU PELAYANAN DI POLI GIGI PUSKESMAS TALANG
BETUTU KOTA PALEMBANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya Kesehatan



ALIA ZAHRA RAMADHANI
PO.71.25.1.23.092

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan 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 (Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu elemen penting dalam sistem kesehatan yang efektif dan efisien. Mutu pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, mulai dari aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan, hingga kepuasan pasien. Untuk memastikan tercapainya standar pelayanan yang optimal, diperlukan adanya regulasi dan standar mutu yang menjadi acuan bagi fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan. Standar dan regulasi ini tidak hanya melibatkan aspek teknis medis, tetapi juga mencakup manajemen dan administrasi pelayanan (Liana M, 2025)

Menurut Kotler Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut teori Zeithaml et al. (1990), mutu pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (asuransi), empathy (empati). Dimensi tangible meliputi kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas, dan penampilan petugas kesehatan, Reliability berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, Responsiveness berkaitan dengan ketanggapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat, Assurance berhubungan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian Sembel dkk (2014) menyatakan bahwa kebersihan fasilitas, kemampuan tenaga kesehatan, ketanggapan petugas, pemberian rasa aman, serta perhatian tenaga kesehatan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian Prasasti dkk (2021),

juga menyebutkan bahwa pelayanan yang profesional, ketelitian tenaga kesehatan dan ketanggapan petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, Penelitian Wenda dkk (2020), menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, pemberian informasi yang jelas, dan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, kepuasan pasien bersifat subjektif karena setiap pasien memiliki persepsi, pengalaman, kebutuhan dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Perbedaan harapan tersebut dapat menyebabkan masih adanya pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien secara optimal. Berdasarkan uraian diatas, mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul yang sama karena adanya perbedaan hasil kepuasan pasien pada setiap puskesmas, yang dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, serta sistem pelayanan yang diterapkan. Selain itu, hingga saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas lokasi penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memandang perlu dilakukan penelitian mengenai **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang”**, Fokus pada pelayanan kesehatan gigi menjadi penting mengingat karakteristik pelayanan poli gigi berbeda dengan pelayanan kesehatan umum, baik dari segi prosedur, sarana prasarana, maupun interaksi tenaga kesehatann dengan pasien. Selain itu, penelitian ini dilakukan di wilayah kota Palembang yang memiliki karakteristik sosial dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang berbeda dengan lokasi penelitian sebelumnya sehingga Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan kesehatan gigi serta kontribusinya terhadap kepuasan pasien, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pengelola puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan di poli gigi di Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran mutu pelayanan di poli gigi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang?
3. Bagaimana gambaran masing-masing dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan

tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan di poli gigi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran mutu pelayanan kesehatan di poli gigi Puskesmas Talang Betutu.
- b. Diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Talang Betutu.
- c. Diketahui gambaran masing-masing dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Talang Betutu.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan gigi di puskesmas, serta dapat digunakan sebagai sumber pembelajaran dan rujukan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Talang Betutu Kota Palembang dalam meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan, khususnya pada aspek-aspek mutu yang masih kurang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan gigi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carolyn, B. T., (2023). Faktor yang berkaitan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(1), 1–10. Universitas Nasional Jakarta.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535–544. Universitas Samudra.
- Edyansyah, E., Asrori, A., Mutholib, A., Handayani, H., Nurhayati, N., & Ramadani, A. P. (2025). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (The influence of service quality on patient satisfaction)*. *Journal of Medical Laboratory and Science*, 5(1), 16–24.
- Fahlefi, W., Suliantoro, & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 11(1).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi revisi). Gava Media.
- Kadam, Y. O. K., Tirta Sakti, A. R., & Sofiati, N. A. (2022). Analisis e-service quality terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan dampaknya pada citra Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 21(1), 185–219.
- Kambey, J. F. R., Moniharapon, S., & Soegoto, A. S. (2022). *Pengaruh citra merek, kelompok acuan, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian layanan internet IndiHome di PT. Telkom Tomohon*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 879–890.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI.
- Mardhiyah, M., Dinilhaq, N. A., Amelia, Y., Arini, A., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). *Populasi dan sampel dalam penelitian pendidikan: Memahami perbedaan, implikasi, dan strategi pemilihan yang tepat*. *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Matematika*, 2(2), 208–218. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol.

- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- Nabilla, V. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan* (Skripsi). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Permata, R., Djano, N. A. R., (2025). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. CV Media Sains Indonesia.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta, Indonesia: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Polii, C. G., Naukoko, A. T., & Siwu, H. F. D. J. (2023). *Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan pertumbuhan ekonomi terhadap tingkat pengangguran di Kota Tomohon*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(5), 13–24. Universitas Sam Ratulangi.
- Prasasti, D., Sirait, L. I., Koesoemah, E. S., & Laela, L. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 8(2), 85–92.
- Rahmadani, N., Nurmawaty, S., Wahidin, W., & Shorayasari, S. (2024). Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45–53.
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus dan data dalam analisis statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Salsabila Salim, A., Munzir, & Rahmat, Z. (2022). *Peran guru Pendidikan Jasmani terhadap pembelajaran kepramukaan di SMAN 1 Baitussalam Aceh Besar*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(1). Universitas Bina Bangsa Getsempena.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). *Pengaruh akuntabilitas, pengetahuan, dan pengalaman pegawai negeri sipil beserta kelompok masyarakat (Pokmas) terhadap kualitas pengelola Dana Kelurahan di lingkungan Kecamatan Langkapura*. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–316.
- Sari, N. P., Susanti, N. L. P. E., & Wulandari, L. P. L. (2015). Kepuasan pasien rawat inap kelas II terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Sanjiwani Gianyar. *Jurnal Keperawatan*, 6(1), 12–20.

- Sugiyono, 2010. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif, R & D. Bandung : Alfa
- Susetno, A. (2008). *Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan poli umum puskesmas di Kota Sabang* (Tesis). Universitas Indonesia.
- Suwarsa, T., & Hasibuan, A. R. (2021). *Pengaruh pajak restoran dan pajak hotel terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan periode 2018–2020*. Jurnal Akuntansi, 14(2), 1–10. Politeknik Pos Indonesia.
- Tanjung, R., & Kurniawan, I. (2021). *Analisis prediksi kebangkrutan (financial distress) berdasarkan model Altman Z-Score pada perusahaan manufaktur sektor industri barang konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2019–2020*. Jurnal Akuntansi, 14(2), 1–12. Politeknik Pos Indonesia.
- Wenda, R., Amir, A., & Sudarman, S. (2020). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Sentani. *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut*, 7(1), 23–30.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.