

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teoritis

##### 1. Pelayanan Kesehatan

###### a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat Depkes RI (2009). Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan tahun 2009, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

###### 1) Pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*)

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

## 2) Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*)

Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas. Depkes RI (2009).

### **b. Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas**

Pengertian kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien / konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh masyarakat (Pohan Imbalo, 2006)

Mutu barang atau jasa itu bersifat multidimensi, demikian pula dengan mutu layanan kesehatan. Dimensi kualitas layanan kesehatan itu antara lain:

#### 1) Dimensi Kompetensi Teknis

Keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan

#### 2) Dimensi Keterjangkauan / Akses

Layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh masyarakat tanpa terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

3) Dimensi Efektifitas

Bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai situasi setempat dan sangat berkaitan dengan keterampilan dalam mengikuti prosedur yang terdapat dalam layanan kesehatan.

4) Dimensi Efisiensi

Dapat melayani lebih banyak pasien /masyarakat.

5) Dimensi Kesenambungan

Pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhan.

6) Dimensi Keamanan

Aman dari resiko cedera, infeksi dan efek samping atau bahaya yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.

7) Dimensi Kenyamanan

Kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan.

8) Dimensi Informasi

Mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan akan dan telah dilaksanakan. Ini penting untuk tingkat Puskesmas.

### 9) Dimensi Ketepatan Waktu

Agar berhasil, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien.

### 10) Dimensi Hubungan Antar Manusia

Merupakan interaksi antar pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien, antar sesama pemberi layanan kesehatan. HAM ini akan memberi kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif memberi perhatian.

## **2. Kesehatan Gigi dan Mulut**

### **a. Pengertian Kesehatan Gigi dan Mulut**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 Tahun 2015 kesehatan gigi dan mulut adalah keadaan sehat dari jaringan keras dan jaringan lunak gigi serta unsur-unsur yang berhubungan dalam rongga mulut yang memungkinkan individu makan, berbicara dan berinteraksi sosial tanpa disfungsi, gangguan estetik, dan ketidaknyamanan karena adanya penyakit, penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga mampu hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh secara keseluruhan. Kesehatan gigi dan mulut dapat

merefleksikan kesehatan tubuh secara keseluruhan termasuk juga terjadi kekurangan nutrisi dan gejala penyakit lain ditubuh. Gangguan pada kesehatan gigi dan mulut dapat berdampak negatif pada kehidupan sehari-hari diantaranya menurunnya kesehatan secara umum, menurunkan tingkat kepercayaan diri, dan mengganggu performa dan kehadiran disekolah atau tempat kerja.(Infodatin 2019)

### **3. Kepuasan Pasien**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas,merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien yaitu makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Pasien mengharapkan rasa puas setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat

kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

#### **b. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiya (2013) Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain :

##### 1. Karakteristik Pasien

Yaitu faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien yang merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain.

##### 2. Sarana

Berupa sarana bukti fisik yang dapat dilihat meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi.

### 3. Jaminan

Dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

### 4. Kepedulian

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan pasien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

### 5. Keandalan

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

## c. Dimensi Kepuasan Mutu Pelayanan

Dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa (Pararusman *et al*, 1988).

### 1) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan,

ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatik. *Reability* dapat diartikan sebagai keandalan. *Reability* adalah kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Reability* mencakup dua hal pokok yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) (Pararusman *et al*, 1988). Jumlah poin penilaian pada dimensi *reability* ada lima yaitu : (Pararusman *et al*, 1994)

- a) Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.
- b) Pelayanan kepada pelanggan dapat diandalkan.
- c) Memberikan pelayanan dengan segera.
- d) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
- e) Menjaga catatan bebas dari kesalahan.

## 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* adalah kemampuan dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat. Dapat diartikan sebagai daya tanggap (Pararusman, *et al*, 1988). Jumlah poin penilaian pada dimensi *responsiveness* ada empat yaitu : (Pararusman *et al*, 1994)



- a) Selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan.
- b) Pelayanan terhadap pelanggan diberikan dengan tanggap.
- c) Kemauan untuk membantu pelanggan.
- d) Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan

### 3) Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan diri untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. *Assurance* dapat diartikan sebagai jaminan (Pararusman *et al*, 1988). Jumlah poin penilaian pada dimensi *assurance* ada empat yaitu : (Pararusman *et al*, 1994)

- a) Pekerja dapat menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan.
- b) Membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi.
- c) Pekerja selalu menunjukkan sikap sopan santun.
- d) Pekerja memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

### 4) Empati (*Empathy*)

*Empathy* adalah perhatian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan (Pararusman *et al*,

1988). Jumlah poin penilaian pada dimensi empathy ada lima yaitu : (Pararusman *et al*, 1994)

- a) Memberikan perhatian secara individual.
- b) Pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian.
- c) Pekerja mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sepenuh hati.
- d) Pekerja memahami keutuhan pelanggan.
- e) Mempunyai jam kerja yang sesuai.

5) Bukti langsung (*Tangibles*)

*Tangibles* adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. *Tangibles* meliputi tampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, hingga alat komunikasi yang digunakan oleh sebuah layanan. *Tangibles* dapat diartikan sebagai bukti langsung (Pararusman *et al*, 1988). Jumlah poin penilaian pada dimensi *tangibles* ada empat yaitu : (Pararusman *et al*, 1994)

- a) Peralatan modern.
- b) Fasilitas terlihat menarik.
- c) Pekerja berpenampilan rapi dan professional.
- d) Unsur pendukung pelayanan terlihat baik.

#### **d. Mengukur Kepuasan Pasien**

Dengan pendekatan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian yang berkesinambungan dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting.

Survey kepuasan pasien sangat dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran mutu layanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien diunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan system layanan kesehatan,perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien harus handal dan dapat dipercaya. Tanggapan yang diberikan pasien akan dipengaruhi oleh beberapa variabel. Diantaranya variabel sosial dan demografi antara lain yaitu :

- 1) Pasien yang lebih tua selalu mersa lebih puas.
- 2) Status kesehatan rendah terkait dengan ketidak puasn pasien.
- 3) Pria lebih merasa puas dari pada wanita.

(Imbalo Pohan, 2006)

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

- 1) Sangat tidak puas diberi nilai 1
- 2) Tidak puas diberi nilai 2
- 3) Cukup puas diberi nilai 3
- 4) Puas diberi nilai 4
- 5) Sangat puas diberi nilai 5

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

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| 1) Angka 0%-25%   | = Sangat Tidak Puas |
| 2) Angka 21%-40%  | = Tidak Puas        |
| 3) Angka 41%-60%  | = Cukup Puas        |
| 4) Angka 61%-80%  | = Puas              |
| 5) Angka 81%-100% | = Sangat Puas       |

(Pohan, 2007)

#### **e. Standar Minimal Sarana dan Peralatan**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Izin dan Praktik Terapis Gigi dan Mulut.

- 1) Sarana gedung permanen dengan ventilasi cukup dan memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a) Lingkungan sehat, dengan ruangan minimal berukuran 9 m<sup>2</sup>
  - b) Adanya ruang tunggu pasien

- c) Adanya saluran pembuangan air yang baik
- d) Tersedia sumber daya listrik (450 watt/220 volt) dan air bersih
- e) Terdapat penerangan
- f) Mebelair 1 set (meja, kursi, lemari, alat dan obat-obatan)
- g) Wastafel
- h) Terdapat papan nama praktik mandiri
- i) Toilet (rest room)
- j) Tempat sampah untuk limbah infeksius.

## 2) Alat

Tabel 1 Standar Minimal Peralatan

	Uraian	Jumlah	Satuan
a.	<i>Dental Chair</i> /Kursi Gigi standar	1	Unit
b.	Alat standar kesehatan gigi dan mulut		
	1) Diagnostic Set terdiri atas:		
	a) <i>Sonde half moon</i>	3	Tangkai
	b) <i>Periodontal probe</i>	1	Tangkai
	c) <i>Ekscavator</i>	3	Tangkai

	d) Kaca mulut	3	Tangkai
	e) <i>Pinset</i>	3	Tangkai
	f) <i>Nier bekhan</i>	2	Buah
	2) <i>Pit dan fissure sealant set</i>		
	a) Mesin bur portabl untuk <i>low speed</i>	1	Unit
	b) <i>Contra angle low speed</i>	1	Unit
	c) Plastik instrumen	1	Tangkai
	d) <i>Cement spatel</i>	1	Tangkai
	e) <i>Agata spatula</i>	1	Tangkai
	f) <i>Cement stoper</i>	1	Tangkai
	g) <i>Water syringe</i>	1	Tangkai
	3) <i>Universal scaller ultrasonic</i>	1	Set
	4) Alat pencabutan gigi sulung		
	a) Tang mahkota anterior gigi sulung rahang atas	1	Buah
	b) Tang akar gigi sulung rahang atas	1	Buah
	c) Tang mahkota anterior gigi sulung rahang bawah	1	Buah
	d) Tang akar gigi sulung rahang bawah	1	Buah

	e) Tang mahkota posterior gigi sulung rahang bawah	1	Buah
	f) Tang mahkota posterior gigi sulung rahang bawah	1	Buah
	5) Alat sterilisasi	1	Unit
	6) Lain-lain/ alat penunjang		
	a) Tempat kapas bersih	1	Buah
	b) Tempat kapas kotor	1	Buah
	c) Tempat tampon/cotton roll steril	1	Buah
	d) Bak instrumen	1	Buah
	e) Gelas kumur	2	Buah
	f) Tempat disinfektan	1	Buah
	g) Alat poles glas ionomer	1	Set
	h) Bak instrumen	1	Buah

(Sumber : PMK RI Nomor 20 Tahun 2016)

#### f. Aspek Kepuasan

Menurut Wike D (2009) bentuk pelayanan untuk mengukur kepuasan pasien ada empat aspek yang dapat diukur yaitu :

### 1) Hubungan pasien dengan petugas kesehatan

Petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan yang bermutu. Hubungan antara tenaga kerja kesehatan dengan pasien lebih fokus pada sikap tenaga kesehatan yang ramah, jelas dalam memberikan informasi, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter atau perawat.

### 2) Kompetensi teknisi petugas

Keterampilan pengetahuan dan kualifikasi petugas yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam menggunakan teknologi, pengalaman petugas medis, dan pelayanan yang diselenggarakan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

### 3) Biaya

Pemakaian sumber dana berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan seperti kewajaran biaya, dan kejelasan komponen biaya pelayanan. Sehingga dalam menjaga mutu pelayanan perlu diupayakan biaya kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya akan dinikmati

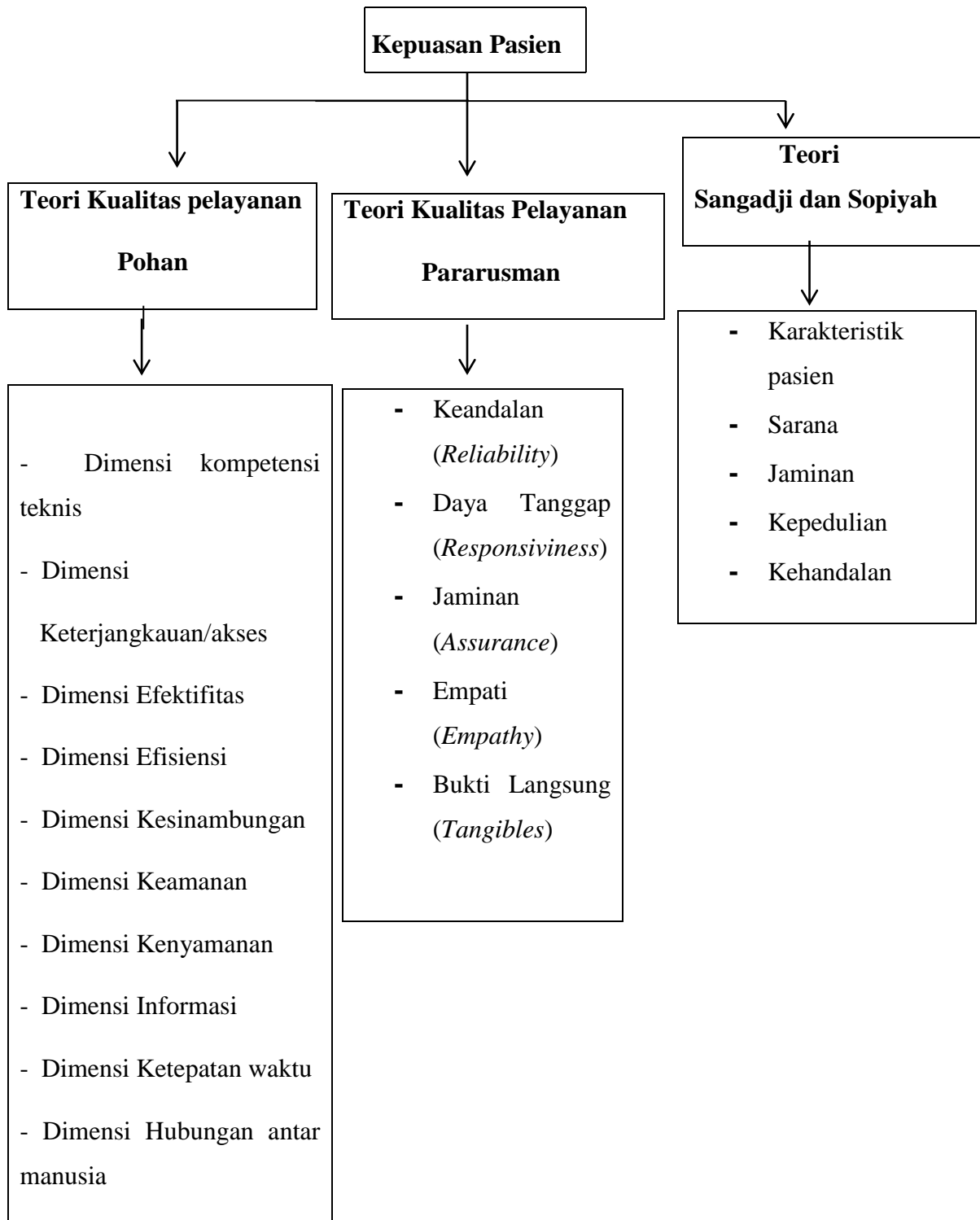


oleh sebagian kecil masyarakat dan mutu pelayanan tersebut dapat dinilai tidak baik.

#### 4) Kenyamanan

Kenyamanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang menyenangkan dalam semua kondisi lingkungan kerja pelayan seperti: kebersihan, kenyamanan ruangan, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lainnya.

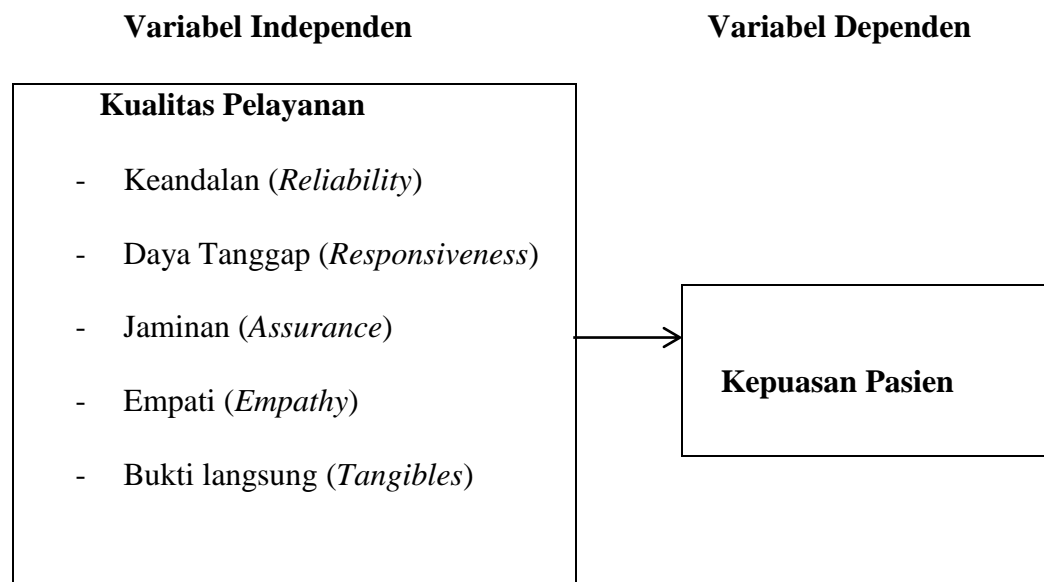
### A. Kerangka teori



## B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan atau kaitan antar konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati melalui penelitian (Notoatmodjo, 2012).

Adapun kerangka konsep dalam penelitian kepustakaan ini adalah sebagai berikut :



## C. Penelitian Terkait

1. **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”**

Berdasarkan hasil penelitian dari Ibrahim, dkk (2018) menunjukkan bahwa kepuasan sampel terhadap Keandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan (Reability) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (16,1%), kategori cukup puas sebanyak 18 (58,1%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), Tidak puas sebanyak 3 orang (9,7%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas, kepuasan sampel terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan (Responsiveness) dengan kategori sangat puas sebanyak 9 orang (29%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas, kepuasan sampel terhadap Tindakan/Keperawatan (Assurance) dengan kategori sangat puas sebanyak 13 orang (41,9%), kategori cukup puas sebanyak 12 orang (38,7%), kategori Puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas, kepuasan sampel terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan (Emphaty) dengan kategori sangat puas sebanyak 25 orang (80,6%), kategori cukup puas sebanyak 6 orang (19,4%), tidak terdapat kategori kategori Puas, Tidak puas dan sangat tidak puas, kepuasan sampel terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori puas sebanyak 11 orang

(35,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3,2%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

**2. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang”**

Berdasarkan hasil penelitian dari Pratiwi A, dkk (2019) menunjukkan dimensi kualitas perawatan rawat jalan di poli gigi: Bukti nyata memiliki hasil yang buruk dari 68,5, keandalan memiliki hasil yang buruk dari 32 responden 59,3%, respon yang buruk 40,7%, jaminan buruk 59,7%, jaminan buruk 59,3%, empati buruk pada 55,6%, dan kurang kepuasan pasien di 44,4%. Dalam hasil analisis multivariat bahwa variabel daya tanggap memiliki signifikansi tertinggi 0,039 dengan nilai Exp (B) 4,566.

**3. “Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan”**

Berdasarkan hasil penelitian dari Wulan G, dkk (2019) menunjukkan bahwa pasien umum dan peserta BPJS mengharapkan pasien mendapatkan layanan yang memuaskan dengan persentase 100%. Padahal pasien umum dan peserta BPJS adalah pasien yang menyatakan kepuasannya berdasarkan lima dimensi kualitas layanan adalah:

Keandalan 88,10% untuk pasien umum dan 92,86% untuk pasien peserta BPJS, Responsiveness 78,57% untuk pasien umum dan 64,29% untuk pasien peserta BPJS, Jaminan 66,67% untuk pasien umum dan 59,52% untuk pasien peserta BPJS, empati untuk pasien umum adalah 76,19% dan 35,71% untuk pasien peserta BPJS dan Tangibles 78,57% untuk pasien umum, 95,24% untuk pasien peserta BPJS.

#### **4. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja”**

Berdasarkan hasil penelitian dari Raharja dkk (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari dimensi tampilan fisik / *tangibles* presentase responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 51,5% sedangkan 48,5% responden menyatakan kurang puas, ditinjau dari dimensi kehandalan / *reliability* hampir keseluruhan responden (98,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, ditinjau dari dimensi kecepatan / *responsiveness* mayoritas responden (97,0%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, ditinjau dari dimensi jaminan / *assurance* (98,5%) responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan ditinjau dari dimensi empati / *empathy*

(97,0%) responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

##### **5. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang”**

Berdasarkan hasil penelitian dari Ladytama dkk (2018) menunjukkan bahwa urutan prioritas variabel pada Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik gigi RSI Sultan Agung Semarang meliputi variabel *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty*, *reliability* dan *assurance*. dimana variabel *responsiveness* merupakan variabel yang berpengaruh paling besar. Pengaruh kualitas pelayanan Aspek Responsiveness terhadap kepuasan pasien memiliki koefisien regresi positif 0,741, C.R 5,807,  $p=0,000$  artinya *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*; Aspek *Tangibles* memiliki koefisien regresi positif 0,178, C.R 3,347,  $p=0,000$  artinya *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*. Aspek *Emphaty* memiliki koefisien regresi positif 0,119, C.R, 2,071,  $p=0,038$  ( $p<0.05$ ) artinya *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*. Aspek *Reliability* memiliki koefisien regresi positif 0,063, C.R=0,909,  $p$  0,363 artinya *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*. Aspek *Assurance* memiliki koefisien regresi positif 0,028, C.R =0,434,  $p=0,664$  artinya *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*.