



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR
TAHUN 2023**

**Oleh:
PARAMITA ESTI KHANTI
NIM 2012402039**

**KARYA TULIS ILMIAH
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGGARANG
JURUSAN DIII KESEHATAN GIGI
TAHUN 2023**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR
TAHUN 2023**

**Karya tulis ilmiah ini di ajukan sebagai salah satu syarat
menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Jurusan
Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang**

**Oleh:
PARAMITA ESTI KHANTI
NIM 2012402039**

**KARYA TULIS ILMIAH
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGGARANG
JURUSAN DIII KESEHATAN GIGI**

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
KTI, 26 Juni 2023

PARAMITA ESTI KHANTI

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di
Puskesmas Punggur Tahun 2023

xv+ 30 halaman + 3 tabel, 2 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Pasien yang merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal atau lebih dari yang diharapkan, maka pasien akan kembali menggunakan jasa pelayanan yang pernah diterima. Rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan masalah penting dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang suatu keadaan bersifat objektif. Penelitian ini dilakukan pada pasien Puskesmas Punggur dengan jumlah sampel 44.

Hasil penelitian ini diketahui tingkat kepuasan responden berdasarkan hubungan petugas poligigi dengan pasien menunjukkan 63,6% kategori sangat puas, sebesar 31,8 % kategori puas dan 4,5% cukup puas. Sedangkan, tingkat kepuasan responden berdasarkan kompetensi Teknik petrugas menunjukkan kategori 56,8% sangat puas, sebesar 38,6% kategori puas dan 4,5% cukup puas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur sudah memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan
Daftar Bacaan : 23 (2011-2023)

**TANJUNG KARANG HEALTH POLYTECHNIC DENTAL
HEALTH DEPARTMENT SCIENTIFIC PAPERS,
KTI, 26 June 2023**

PARAMITA ESTI KHANTI

Description Of Patient Satisfaction With Dental And Mouth Services At
Punggur Health Center In 2023

xv + 30 pages + 3 tables, 2 pictures, 7 attachments

ABSTRACT

Patients who are satisfied if the service received is minimal or more than expected, then the patient will return to using the services they have received. Low patient satisfaction with health services is an important problem in achieving the quality of health services.

This type of research is a descriptive research that aims to find out an objective description of a situation. This research was conducted on patients at the Punggur Health Center with a total sample of 44.

The results of this study show that the level of satisfaction of respondents based on the relationship between the dental polyclinic and the patients shows that 63.6% are in the very satisfied category, 31.8% are in the satisfied category and 4.5% are quite satisfied. Meanwhile, the satisfaction level of respondents based on the technical competency of the officers showed that the category of 56.8% was very satisfied, 38.6% was categorized as satisfied and 4.5% was quite satisfied.

The conclusion of this study is that patient satisfaction with dental and oral health services at the Punggur Health Center is satisfactory.

Keywords: satisfaction, service
Reading List : 23 (2011-2023)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Pungur Tahun 2023”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat dalam proses pembelajaran tahap akhir pada jenjang pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Kesehatan Gigi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
2. Dr. RR Ratnasari Dyah P, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
3. Ibu Linasari S.SiT, M.Kes., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi
4. Bapak Arianto, SKM, M.Kes., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi.
5. Bapak Ibu Dosen dan staf Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
6. Teristimewa dan tercinta orang tua saya Bambang sumpeno dan Wijati yang selalu memberi semangat, nasihat serta doa yang tiada henti.
7. Teman-teman seperjuangan Kesehatan Gigi 2020 serta seluruh pihak yang telah memberi semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari dalam pembuatan karya tulis ilmiah masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Bandar Lampung, 26 Juni 2023

Paramita Esti Khanti



BIODATA PENULIS

Nama : PARAMITA ESTI KHANTI
NIM : 2012402039
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 03-10-2002 Agama: Buddha
Jenis Kelamin : Wanita
Status Mahasiswa : Tugas Belajar
Alamat : Sukaraja Nuban, Batanghari Nuban,
Lampung Timur
Alamat Email : paramitaestikhanti17923@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK (2006-2008) : TK Permata Ibu
2. SD (2008-2014) : SD N 1 Sukaraja Nuban
3. SMP (2014-2017) : SMP N 1 Raman Utara
4. SMA (2017-2020) : SMA N 1 Raman Utara
5. DIII (2020-2023) : D-III Kesehatan Gigi Poltekkes Tanjung Karang

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR TAHUN 2023

Penulis

PARAMITA ESTI KHANTI / NIM : 2012402039

Telah Diperiksa dan Disetujui Tim Pembimbing Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Diploma III Kesehatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang

Bandar Lampung, 26 Juni 2023

Tim Pembimbing Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing I



Linasari, S.SiT., M.Kes.
NIP. 197205041992032005

Pembimbing II



Arianto, SKM., M.Kes.
NIP. 198008072003121002

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR TAHUN 2023

Penulis

PARAMITA ESTI KHANTI / NIM : 2012402039

Diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Akhir Program Studi Diploma III
Kesehatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
Sebagai Persyaratan Penyelesaian Pendidikan Diploma III

Ketua Tim

: Desi Andriyani, S.SiT., M.Kes.
NIP. 197512221994032001

Penguji I

: Arianto, SKM., M.Kes.
NIP. 198008072003121002

Penguji II

: Linasari, S.SiT., M.Kes.
NIP. 197205041992032005

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

Mengetahui

**Ketua Jurusan Kesehatan Gigi
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang**

drg. RR. Ratnasari Dyah P., M.Pd.
NIP. 197005202002122002

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PARAMITA ESTI KHANTI

Nim 2012402039

Program Studi/Jurusan : D3 Kesehatan Gigi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul

"Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Punggur Tahun 2023" adalah hasil karya saya sendiri, tidak plagiat, dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan inidibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Bandar lampung, 26 Juni 2023



PARAMITA ESTI KHANTI
NIM 2012402039

MOTTO

“Kesuksesan dapat diraih pada orang yang tidak pernah menyerah untuk mengejarnya”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BIODATA PENULIS.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN.....	viii
LEMBAR PERNYATAAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kepuasan.....	5
1. Kepuasan Pelayanan.....	5
2. Kepuasan Pelanggan.....	6
3. Mengukur Kepuasan Pasien	6
4. Tingkat Kepuasan.....	7
5. Aspek-aspek Kepuasan	8
6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
7. Manfaat Kepuasan.....	10
8. Cara Meningkatkan Kepuasan.....	11
B. Pelayanan	12
1. Tujuan Pelayanan	12
2. Pelayanan Yang Baik.....	13
3. Jenis-jenis Pelayanan	14
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	14
C. Puskesmas	15
1. Tujuan Puskesmas	15
2. Fungsi Puskesmas	15
3. Program Puskesmas.....	16
4. Keadaan Umum Puskesmas Punggur.....	17

D. Kerangka Teori.....	19
E. Kerangka Konsep.....	20
F. Definisi Operasional.....	21

BAB III METODE PENELITIAN..... 22

A. Jenis Penelitian	22
B. Subjek Penelitian	22
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
D. Pengumpulan Data	23
E. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 26

A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan	27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 30

A. Kesimpulan.....	30
B. Saran.....	31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	21
Tabel 2 Distribusi frekuensi hubungan petugas poli gigi dengan pasien	26
Tabel 3 Distribusi frekuensi kompetensi Teknik petugas poli gigi	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	19
Gambar 2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Inform consent
- Lampiran 2. Surat izin penelitian
- Lampiran 3. Surat balasan penelian
- Lampiran 4. Kuisoner
- Lampiran 5. Rekapen nama pasien yang berkunjung
- Lampiran 6. Lembar konsultasi
- Lampiran 7. Dokumentasi kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mendukung kesehatan untuk setiap orang pemerintah berupaya menyediakan sarana pelayanan kesehatan untuk masyarakat seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Menurut PermenKes RI No. 43 tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang pedulidan terpusat pada kebutuhan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa (sriirmawati, 2019).

Menurut Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/671/2020 Tentang Standar profesi Terapis Gigi Dan Mulut yaitu pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan asuhan yang terencana, diikuti dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan di bidang promotif, preventif, dan kuratif sederhana untuk meningkatkan derajat kesehatan gigitan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat.

Proporsi penduduk yang memiliki masalah gigi dan mulut serta telah menerima perawatan dari tenaga medis di Indonesia pada tahun 2018 telah mencapai 962.045 jiwa, Berdasarkan data riskesdas 2018 di Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulutnya sebesar 57,8% namun hanya 10,2% yang mendapat perawatan dari tenaga medis gigi.

Berdasarkan kemenkes RI tahun 2018 jumlah sumber daya Kesehatan dipuskesmas paling sedikit yaitu dokter gigi sebesar 1,56% (7.320 orang). (Profil Kesehatan Indonesia, 2018). Target nasional mengharapkan bahwa rasio dokter gigi terhadap 100.000 penduduk adalah 11 dokter gigi. Namun, Rasio dokter gigi terhadap puskesmas tahun 2019 hanya 0,45 artinya belum semua puskesmas memiliki dokter gigi. Ketersediaan dokter gigi di Puskesmas masih kurang sehingga pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas belum optimal (DinkesProv Lampung, 2020). Sedangkan menurut Permenkes nomor 4 tahun 2019 target standar pelayanan minimal yang dilakukan oleh pemerintah untuk rakyatnya adalah 100%, namun data yang ada belum memenuhi target.

Kebutuhan pelayanan yang cepat dan tepat dan terpenuhinya kebutuhan perawatan adalah hal yang menjadi harapan pasien. Baik atau buruknya suatu pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal atau lebih dari yang diharapkan, maka pasien akan kembali menggunakan jasa pelayanan yang pernah diterima. Rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan masalah penting dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan.

Masalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan belum bisa diatasi pada pelayanan puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nicholous sandy (2022) pengambilan sampel diperoleh 100 responden dengan metode observasional deskriptif dengan rancangan penelitian cross sectional atau potong silang didapatkan responden yang memiliki kepuasan tinggi 60,1% tingkat kepuasan sedang sebesar 20,08% dan kepuasan rendah sebesar 19,32%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kaligis (2018) tentang hubungan kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Motoling Timur kecamatan Motoling timur Kabupaten Minahasa Selatan, dilihat dari hasil responden mengenai pelayanan terbaik pada kategori pelayanan kesehatan dengan jumlah 64 (76,19%) responden, sedangkan kategori pelayanan kurang baik pada kategori pelayanan kesehatan yaitu 20 (23,81%) responden.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Januari dipoli gigi puskesmas punggur didapatkan 10 sampel, dengan hasil yang didapat 6 pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas, dan 4 pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas punggur, dari data tersebut tampak bahwa pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah merasa puas.

Berdasarkan uraian tersebut, nampak pentingnya kepuasan pasien sebagai fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka pencapaian masyarakat, khususnya pasien di kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Dengan judul Karya Tulis Ilmiah yaitu: *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR TAHUN 2023*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas punggur tahun 2023”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilaksanakan di puskesmas punggur tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan tentang hubungan petugas kesehatan dengan pasien di puskesmas punggur tahun 2023.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan tentang kompetensi Teknik petugas di puskesmas punggur tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan peneliti tentang pelayanan dalam praktik pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi yang di tujukan pada masyarakat.

2. Bagi Puskesmas Punggur

Manfaat bagi puskesmas untuk dapat memperhatikan pelayanan yang di tujukan pada pasien secara optimal.

3. Bagi Institusi Pendidikan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Kesehatan Gigi

Manfaat bagi institusi jurusan kesehatan gigi untuk pembelajaran mahasiswa/i Jurusan kesehatan gigi, khususnya di klinik kesehatan gigi Poltekkes Kemenkes Tanjung karang sebagai dasar pendidikan bagi mahasiswa, serta sebagai data awal untuk penelitian selanjutny dan menambah pembendaharaan karya tulis ilmiah.

E. Ruang lingkup

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas punggur tahun 2023. Sasaran penelitian adalah pasien berkunjung di puskesmaspunggur. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Punggur tahun 2023.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kepuasan adalah perasaan senang, lega karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut. (Muninjaya 2011 Cit Angraini 2015)

1. Kepuasan Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam jurnal Putu ari nugraha “kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (tangible), empati (emphaty), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance). Hubungan baik dapat tercipta apabila usaha bisnis mampu memberi kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dipasarkan, sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk dan membuat usaha tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis harus

mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan

Dalam jurnal Tommy setiawan pengertian kepuasan menurut para ahliyaitu:

Menurut Kotler dan Keller (2003) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja jadi bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelangganpuas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Menurut Handi (2002: 3): Kepuasan konsumen adalah suatu persepsiterhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.

3. Mengukur Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara membuat kuisioner yang berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi skala kepuasan misalnya sangat puas, cukup puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan misalnya sangat puas diberi bobot 5, cukup puas diberi bobot 4, puas diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, dan tidak puas diberi bobot 1.

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus:

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

Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori:

- a. Sangat Puas skor 81%-100%
- b. Puas skor 61%-80%
- c. Cukup Puas skor 41%-60%
- d. Tidak Puas skor 21%-40%
- e. Sangat Tidak Puas skor 0%-20% (Tanti lubis, 2022)

4. Tingkat Kepuasan

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

- a. Sangat Puas Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (proses administrasi), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.
- b. Agak puas Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.
- c. Tidak Puas Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau 16 keinginan, seperti tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan

mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

5. Aspek-aspek Kepuasan

Menurut Boy S. Sabarguna (2008:13) dalam buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien mengemukakan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat melalui empat aspek yaitu:

a. Kenyamanan

Kenyamanan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan, Penataan eksterior dan interior ruangan, kursi tunggu yang tersedia mencukupi.

b. Hubungan pasien dengan petugas puskesmas

Hubungan pasien dan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan. Prosedur penerimaan pasien di poli gigi yang cepat dan tepat, Petugas di poli gigi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti, Pelayanan yang diberikan di ruangan poli gigi tidak memandang status sosial dan lain-lain, Pelayanan petugas di poli gigi yang sopan dan ramah, Petugas di poli gigi memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien saat berkomunikasi, Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan di ruangan poli gigi cepat dan tepat, Jadwal pelayanan di poli gigi dijalankan dengan tepat, Prosedur pelayanan di poli gigi tidak berbelit-belit, Petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya.

c. Kompetensi teknik petugas

Kompetensi petugas yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.

Kemampuan tenaga kesehatan gigi sesuai dengan kompetensi, Penjelasan petugas poli gigi prosedur kerja/Tindakan secara jelas, Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas poli gigi, Petugas poli gigi menjelaskan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik, Petugas di poli gigi melakukan pemeriksaan dengan menyeluruh, Perawatan yang diberikan petugas poli gigi mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan, Petugas poli gigi melakukan Tindakan sesuai prosedur, Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, Keterampilan petugas poli gigi dalam bekerja.

d. Biaya

Biaya mencakup mahalnnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan. Biaya perawatan yang murah, Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.

6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Muninjaya (2004) dalam jurnal Gina Akmaliah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty).

Bukti fisik (tangibles) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi harapan mereka seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman.

Ketika seorang tenaga kesehatan memberikan pelayanan, pengobatan, dan perawatan dengan cepat, tepat, dan handal (reliability), pelayanan dijalankan sesuai jadwal, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit tentu akan membuat pasien merasa mendapat pelayanan

yang optimal sehingga nantinya akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah daya tanggap (responsiveness). Seorang petugas kesehatan harus tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta tindakan yang dilakukan cepat dan tepat saat pasien membutuhkan karena dengan begitu pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jaminan (assurance) akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien sehingga pasien tidak akan ragu untuk terus memeriksakan kondisinya di fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien ini akan timbul karena pasien percaya dan yakin bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu empati (emphaty). Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pasien akan merasa puas ketika petugaskesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya (Gina Akmaliah, Johan Budhiana, 2014).

7. Manfaat Kepuasan

Menurut Azwar (2006:104) dalam buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut:

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumahsakit.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang

mempunyai citra positif.

- e. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakitpun akan berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktek tidak terjadi.

8. Cara Meningkatkan Kepuasan

Cara meningkatkan kepuasan pasien menurut Dedison Asanabantara lain:

a. Perilaku staf

Pengalaman pasien tentang bagaimana respect dokter, skill perawat, paramedical staff dan support staff, serta pertemuan dan interaksi secara intensif berdampak pada kepuasan pasien. Bitner (1990) menyatakan hubungan yang lama antara dokter dan pasien meningkatkan kepuasan pasien, selain itu skills perawat, paramedical staff dan support staff juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

b. Lingkungan

Pasien biasanya judges rumah sakit berdasarkan apa yang dilihat, sebelum mendapatkan pelayanan pasien sudah memutuskan apakah harus kembali kerumah sakit ini? Ada hubungan yang kuat antara lingkungan rumah sakit dankepuasan pasien sehingga rumah sakit perlu menyediakan fasilitas yang memadai, lingkungan yang asri, dan ruang tunggu, ruang pasien, ruang administrasi yang nyaman. Zineldin (2004) mengemukakan bahwa peran management penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien, berdampak pada lingkungan eksternal, performace, networking, interaksi dengan pasien dan kolaborasi dengan organisasi lain.

c. Pelayanan

Campbell J, 1999 mengemukakan bahwa kepuasan pasien umumnya dijelaskan sebagai gambaran pelayanan yang diterima dan hasil dari perlakuan itu. Membatalkan atau menunda pelayanan

diagnosis menurunkan level kepuasan pasien, pelayanan ini mencakup pelayanan laboratorium dan radiologi.

d. Kebersihan

Persepsi pasien tentang kebersihan berdampak positif pada kualitas, kebersihan yang dimaksud bukan hanya didalam ruangan namun diluar ruangan, hygiene, teknik mencuci tangan dan lain-lain. Pasien dan staff perlu menyadari akan pentingnya kebersihan diri dan lingkungan rumah sakit, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Providers satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction) (Wulandari,)

1. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan medis sendiri tidak lain ialah mengupayakan kesembuhan penyakit yang ada pada diri pasien tersebut. Tindakan pelayanan yang dilaksanakan juga harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tentu saja sifatnya harus dapat dipertanggung jawabkan (kemenkes, 2021).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat

(Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction) (Wulandari, 2016).

2. Pelayanan Yang Baik

Menurut dr. Supriyanto dalam jurnal pelayanan kesehatan, ada beberapa penjelasan pelayanan kesehatan masyarakat agar dapat disebut sebagai suatu pelayanan yang baik, harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Tersedia dan berkesinambungan (available and continuous) Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan adalah harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat pada setiap dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar (acceptable and appropriate) Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
- c. Mudah dicapai (accessible) Pengertian ketercapaian adalah dari sudut lokasi. Pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan dianggap tidak baik apabila terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan sajadan tidak ditemukan di pedesaan.
- d. Mudah dijangkau (affordable) Pengertian keterjangkauan terutama dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Bermutu (quality) Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat

memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

3. Jenis-jenis pelayanan

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 12-15 menjelaskan mengenai beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Pelayanan Kesehatan Promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan Kesehatan Preventif Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan Kesehatan Kuratif Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengankemampuannya.

4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigidan Mulut adalah pelayanan asuhan yang terencana, diikuti dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan di bidang promotif, preventif, dan kuratif sederhana untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat (kemenkes 2020).

C. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai kedudukan sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Permenkes 2019).

1. Tujuan Puskesmas

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat
- b. mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu
- c. Hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

2. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 puskesmas mempunyai dua fungsi yaitu penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

- a. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- b. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP

adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

3. Program Puskesmas

a. Program Pokok Puskesmas:

- 1) Promosi Kesehatan (Promkes)
 - a) Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
 - b) Sosialisasi Program Kesehatan
 - c) Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas)
- 2) Pencegahan Penyakit Menular (P2M):
 - a) Surveilans Epidemiologi
 - b) Pelacakan Kasus: TBC, Kusta, DBD, Malaria, Flu Burung, ISPA, Diare, IMS (Infeksi Menular Seksual), Rabies
- 3) Program Pengobatan:
 - a) Rawat Jalan Poli Umum
 - b) Rawat Jalan Poli Gigi
 - c) Unit Rawat Inap: Keperawatan, Kebidanan
 - d) Unit Gawat Darurat (UGD)
 - e) Puskesmas Keliling (Puskel)
- 4) Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - a) ANC (*Antenatal Care*), PNC (*Post Natal Care*), KB (Keluarga Berencana),
 - b) Persalinan, Rujukan Bumil Resti, Kemitraan Dukun
- 5) Upaya Peningkatan Gizi
 - a) Penimbangan, Pelacakan Gizi Buruk, Penyuluhan Gizi
- 6) Kesehatan Lingkungan:
 - a) Pengawasan SPAL (saluran pembuangan air limbah), SAMI-JAGA (sumber air minum-jamban keluarga), TTU (tempat-tempat umum), Institusi pemerintah
 - b) Survey Jentik Nyamuk

7) Pencatatan dan Pelaporan:

Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) 2 Program Tambahan/Penunjang Puskesmas:

Program penunjang ini biasanya dilaksanakan sebagai kegiatan tambahan, sesuai kemampuan sumber daya manusia dan material puskesmas dalam melakukan pelayanan

- i. Kesehatan Mata: pelacakan kasus, rujukan
- ii. Kesehatan Jiwa: pendataan kasus, rujukan kasus
- iii. Kesehatan Lansia (Lanjut Usia): pemeriksaan, penjangkauan
- iv. Kesehatan Reproduksi Remaja: penyuluhan, konseling
- v. Kesehatan Sekolah: pembinaan sekolah sehat, pelatihan dokter kecil
- vi. Kesehatan Olahraga: senam kesegaran jasmani

4. Keadaan Umum Puskesmas Punggur

Puskesmas Punggur sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan diwilayah kerja Kecamatan Punggur mempunyai posisi yang strategis dalam rangka mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal.

a. Kondisi Geografis

Kecamatan Punggur terletak di wilayah Kabupaten Lampung Tengah dengan jarak ± 15 km dari pusat kota Gunung Sugih dan ± 10 km dari Kota Metro. Puskesmas Punggur terletak di jalan Raya Punggur Simpang Tiga Tugu Nanas Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dan hal ini merupakan suatu kemudahan bagi Puskesmas Punggur dalam hal melakukan pelayanan rujukan ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) rujukan.

Batas wilayah kerja Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah selain berbatasan dengan kecamatan dalam satu Kabupaten tetapi disebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten atau Kotamadya. Sebagai

rincian batas wilayah kerja Puskesmas Punggur adalah:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Gunung Sugih
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Metro
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kotagajah
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Pujokerto

Kecamatan Punggur memiliki luas 118,45 Km², dengan kepadatan penduduk di kecamatan Punggur adalah 303 jiwa/ Km². Keadaan tanah yang ada di wilayah kerja Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah terdiri dari dataran rendah yang berupa persawahan, pekarangan, perikanan dan perkebunan dengan rincian pemanfaatan sebagai berikut: sebagai berikut:

- 1) Perumahan / Pekarangan: 27,8 Km²
- 2) Persawahan: 28,6 Km²
- 3) Perikanan: 0,8 Km
- 4) Perkebunan: 2,5 Km²
- 5) Tanah Kosong: 0,5 Km²

b. Visi dan misi

VISI:

“Menuju masyarakat Punggur mandiri untuk hidup sehat berjaya.”

MISI:

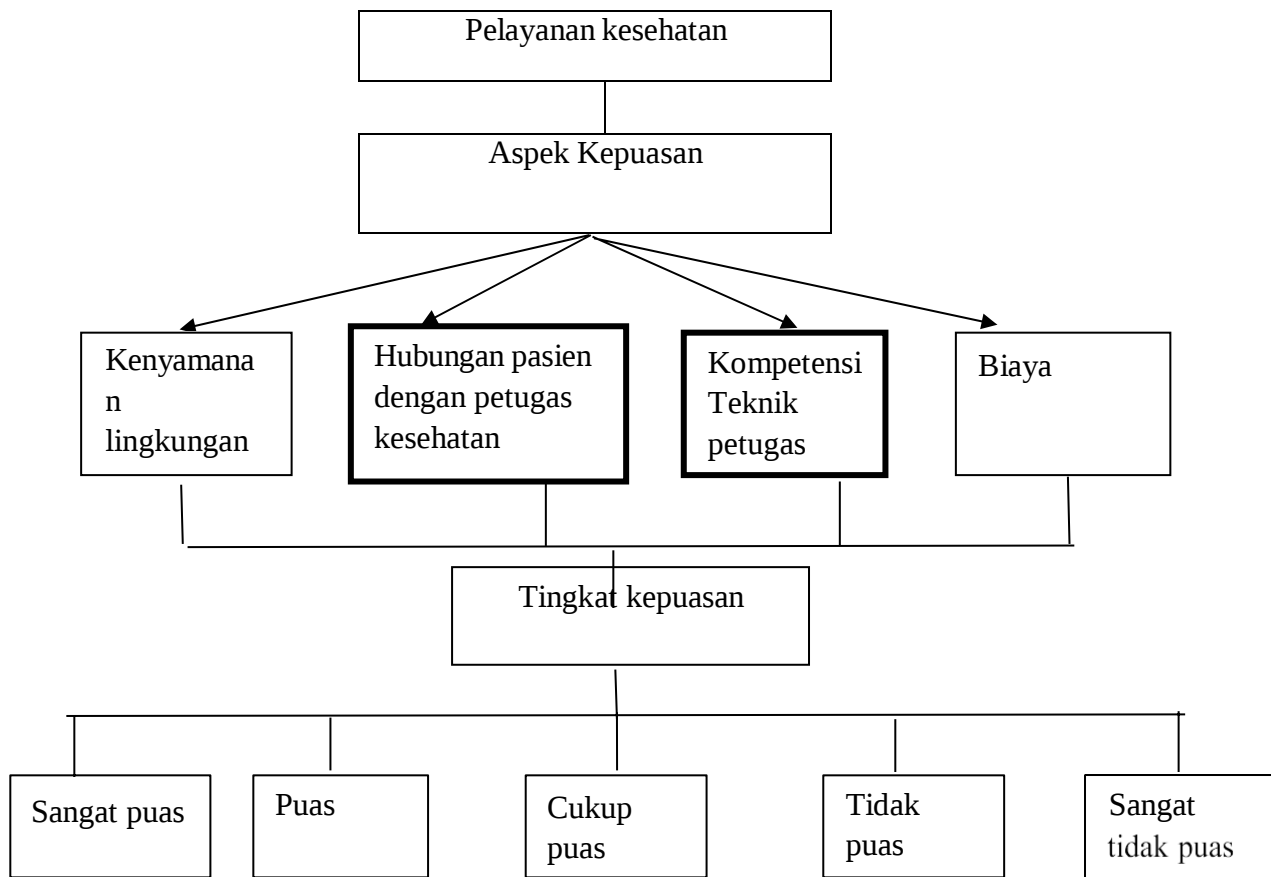
- 1) Memberikan pelayanan prima yang berkualitas demi kepuasan pelanggan
- 2) Melayani pelanggan dengan 5 S (senyum, sapa, sopan, santun, sabar)
- 3) Menciptakan lingkungan sehat yang merupakan sumber kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat.
- 4) Sinergisitas Lintas Program, Lintas Sektor dan stakeholder terkait dalam pembangunan bidang kesehatan;
- 5) Intervensi berbasis risiko kesehatan;
- 6) Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih sehat;

- 7) Peningkatan akses layanan kesehatan bagi penduduk khususnya melalui kunjungan rumah
- 8) Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer.

D. Kerangka Teori

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan aspek kepuasan pasien yaitu kenyamanan lingkungan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan, kompetensi Teknikpetugas, dan biaya.

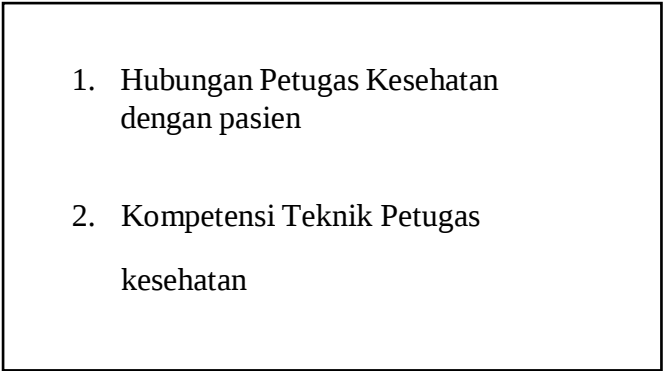
Gambar 1



E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian digunakan untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut. Kerangka konsep dalam penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Gambar 2

- 
1. Hubungan Petugas Kesehatan dengan pasien
 2. Kompetensi Teknik Petugas kesehatan

F. Definisi Operasional

Tabel 1

No	Variabel	Definisi Oprasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Gambaran Hubungan pasien dengan petugas kesehatan	Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam kontak pelayanan	Pengisian kuisioner yang berisikan 20 Pertanyaan dan terdiridari 5 pilihan jawaban (1-5) Skor 5: Sangat Puas Skor 4: Puas Skor 3: Cukup Puas Skor 2: Tidak Puas Skor 1: Sangat Tidak Puas	kuisioner	1. Sangat Puas skor 81%-100% 2. Puas skor 80%-61% 3.Cukup Puas skor 60%-41% 4. Tidak Puas skor 40% - 21% 5. Sangat Tidak Puas skor 20%- 0%	Ordinal
2	Gambaran Kompetensi teknik petugas	Kompetensi petugas yaitu dalam melakukan pelayanan	Pengisian kuisioner yang berisikan20 pertanyaan dan terdiridari 5 pilihan jawaban (1-5) Skor 5: Sangat Puas Skor 4: Puas Skor 3: Cukup Puas Skor 2: Tidak Puas Skor 1: Sangat Tidak Puas	kuisioner	1. Sangat Puas skor 81%-100% 2. Puas skor 80%-61% 3.Cukup Puas skor 60%-41% 4. Tidak Puas skor 40% - 21% 5. Sangat Tidak Puas skor 20%- 0%	Ordinal

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2014), dan mendapat gambaran mengenai pendapat pasien dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dalam memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas punggur.

B. Subjek penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua responden yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas punggur pada tanggal 29 mei-6 juni 2023.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik accidental sampling dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai konteks penelitian (Notoadmodjo, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada hari kerja tanggal 29 mei-6 juni 2023 yang berjumlah 44 orang.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas punggur kecamatan punggur.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada hari kerja tanggal 29 Mei – 6 Juni 2023

D. Pengumpulan Data

Data yang diperlukan adalah data primer yaitu data yang didapat langsung dari responden dengan cara mengisi kuisioner yang berisikan 20 pertanyaan tentangkepuasan pasien terhadap pelayanan

Langkah-langkah penelitian:

1. Tahap persiapan

- a. Melakukan perijinan dari Lembaga Politeknik Kesehatan TanjungKarang
- b. Perijinan dari Kepala Puskesmas Punggur
- c. Persiapan instrument penelitian yang akan digunakan
- d. Melakukan kalibrasi atau persamaan persepsi dengan 1 orang rekanyangakan membantu dalam menjelaskan kuisioner kepuasan.

2. Proses penelitian

- a. Penelitian dilakukan pada tanggal 29 Mei – 6 Juni 2023 di Poli Gigi Puskesmas
- b. Penelitian dilakukan oleh peneliti
- c. Penelitian dilakukan pada pasien yang datang ke poli gigi untukmelakukanperawatan gigi
- d. Melakukan inform consent kepada pasien
- e. Pasien yang bersedia menjadi subjek penelitian mengisi informconsent
- f. Pasien mengisi data diri dan lembar kuisioner yang terdiri dari 20 pertanyaan

- g. Melakukan pencatatan hasil pelaksanaan dan pengukuran kepuasan
- h. Merekap dan mengolah data hasil penelitian.

E. Pengolahan Dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang diteliti berupa data primer yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri dengan cara mengisi kusioner langsung pada responden. Data mentah yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara - kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi denganskor 5 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

- a. Sangat puas diberi skor 5
- b. Puas diberi skor 4
- c. Cukup puas diberi skor 3
- d. Tidak puas diberi skor 2
- e. Sangat tidak puas diberi skor 1

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan

rumus:

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

Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas punggur dapat diklasifikasikan

kedalam lima kategori:

- a. Sangat Puas skor 100%-81%
- b. Puas skor 80%-61%
- c. Cukup Puas skor 60%-41%
- d. Tidak Puas skor 40%-20%
- e. Sangat Tidak Puas skor 20%-0% (Tantia lubis,2022)

2. Analisa Data

Data yang diperoleh, di analisis menggunakan analisis univariat analisis ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian. (Notoatmodjo, 2014)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitiann

Hasil penelitian yang didapat dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada 44 pasien terdapat dua aspek kepuasan yaitu hubungan pasien dengan petugas Kesehatan dan kompetensi Teknik petugas yang diukur berdasarkan rentang Skor Kriteria Kepuasan berdasarkan Skala Likert disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi berikut.

Tabel 2 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan hubungan petugas poli gigi dengan pasien

Kriteria kepuasan	N	%
Sangat puas	28	63,6
Puas	14	31,8
Cukup puas	2	4,5
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	44	100,0

Dari tabel 2 diperoleh tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Punggur berdasarkan hubungan poli gigi dengan pasien berjumlah 28 orang (63,3%) mengatakan sangat puas, sedangkan 14 orang (31,8%) mengatakan puas, cukup puas berjumlah 2 orang (4,5%), kemudian yang tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada (0%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan kompetensi Teknik petugas poli gigi

Kriteria kepuasan	n	%
Sangat puas	25	56,8
Puas	17	38,6
Cukup puas	2	4,5
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	44	100,0

Dari tabel 3 diperoleh tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Punggur berdasarkan Kompetensi petugas poli gigi berjumlah 25 orang (56,8%) mengatakan sangat puas, sedangkan 17 orang (38,6%) mengatakan puas, cukuppuas berjumlah 2 orang (4,5%), kemudian yang tidak puas dan sangat tidak puastidak ada (0%).

B. Pembahasan

Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan terhadap hubungan petugas pasien poli gigi dengan pasien yang di dapat berdasarkan jawaban kuisoner yang diisi oleh pasien di poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada tabel 2 diperoleh tingkat kepuasan dengan kriteria sangat puas sebanyak 28 orang (63,6%), kriteria puas sebanyak 14 orang (31,8%) dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (4,5%).

Dari aspek hubungan petugas poli gigi dengan pasien tingkat kepuasan sangat puas dan puas yaitu karena petugas poli gigi dalam melayani sudah ramah dan sopan, prosedur penerimaan dipoli gigi sudah cepat dan tepat, petugas poli gigi sudah memberikan informasi yang mudh dimengerti, petugas poli gigi memperhatikan pasien dengan sungguh- sungguh saat berkomunikasi, prosedur pelayanan tidak berbelit belit, dan petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya sudah baik dan hal dapat dilihat respon yang positif dari para pasien yang berobat ke poli gigi tersebut. Namun dari pengamatan peneliti tingkat kepuasan hanya cukup puas karena jadwal

pelayanan dipoli gigi tidak dijalankan dengan tepat sebagaimana jam kerja puskesmas dilaksanakan.

Menurut hasil penelitian kaligis (2018) aspek hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hasil yang didapatkan pada penelitian Kaligis pasien yang merasa puas terhadap hubungan petugas kesehatan dengan pasien sebanyak 47 orang (55,95%). Hubungan petugas sikap dan kecepatan dalam melayani pasien akan menimbulkan rasa puas dan memiliki persepsi baik terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan terhadap kompetensi petugas poli gigi yang di dapat berdasarkan jawaban kuisioner yang diisi oleh pasien di poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada tabel 3 diperoleh tingkat kepuasan dengan kriteria sangat puas sebanyak 25 orang (56,8%), kriteria puas sebanyak 17 orang (38,6%) dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (4,5%).

Pada aspek kompetensi Teknik petugas pasien sudah memiliki kriteria sangat puas dan puas karena kemampuan tenaga kesehatan gigi didalam melakukan perawatan sudah baik, Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas poli gigi sudah baik, Petugas poli gigi mampu menjelaskan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik, , Perawatan yang diberikan petugas poli gigi mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan, Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, Keterampilan petugas poli gigi dalam bekerja sudah membuat pasien merasa puas. Namun menurut pengamatan peneliti pasien yang hanya merasa cukup puas pada kompetensi tenaga kesehatan gigi karena keterbatasan sarana prasarana sehingga petugas tidak bisa melakukan Tindakan sesuai keluhan pasien.

Menurut hasil penelitian kaligis (2018) kompetensi teknik petugas kesehatan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hasil yang didapatkan pada penelitian Kaligis pasien yang merasa puas terhadap hubungan petugas kesehatan dengan pasien sebanyak 59 orang (70,24%). Kemampuan, ketepatan, penampilan petugas kesehatan dalam

memberikan pelayanan kepada pasien dapat berpengaruh pada persepsi pasien, jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien akan berkunjung kembali ketika mengalami sakit yang sama.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur berdasarkan aspek kepuasan yaitu hubungan petugas poli gigi dengan pasien dan kompetensi Teknik petugas poli gigi bahwa rata-rata pasien merasa sangat puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 44 orang pasien yang mendapat pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan responden berdasarkan hubungan petugas poli gigi dengan pasien menunjukkan 63,6% kategori sangat puas, sebesar 31,8 % kategori puas dan 4,5% cukup puas
2. Tingkat kepuasan responden berdasarkan kompetensi Teknik petrugas menunjukkan kategori 56,8% sangat puas, sebesar 38,6% kategori puas dan 4,5% cukup puas.

B. Saran

1. Perlunya melakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai aspek kepuasan yang berkaitan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas khususnya di poli gigi.
2. Untuk mempertahankan pelayanan di puskesmas secara terus- menerus sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas tetap terjaga dan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini Ika Andi, 2015, *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (rsud) Tenriawaru Kabupaten Bone*, Skripsi Sarjana, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Antonius Rino Vanchapo, Magfiroh, 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang. 50 halaman.
- Dedison Asanab, 2016, Peningkatan Mutu Pelayanan Berbasis Kepuasan Pasien(online, diakses tanggal 20 april 2023).
- Dr. Suprianto, 2011.*Pelayanan Kesehatan*. (online, diakses tanggal 20 april 2023)
- Dinas Kesehatan RI, 2020,Profil Kesehatan Provinsi Lampung Tahun 2020,Lampung.
- Gina Akmaliah, Johan Budhiana, 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA)Di Puskesmas Baros Kota Sukabumi*. Jurnal. Kota Sukabumi.
- Kaligis. 2018. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (online, diakses tanggal 22 april 2023).
- Kementrian Kesehatan RI, 2021. (online diakses tanggal 20 april 2023).
- Menteri Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 43/ Per/ I/2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Dit. Terawan.
- Menteri Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 4/ Per/ I/ 2019 Bidang Kesehatan Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pad*
- Menteri Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 07/ Per/ 671/ 2019 Tentang Standar Profesi Terapis Gigi Dan Mulut*. Jakarta: Dit.Terawan.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha Ari Putu, 2016, *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayananandi Ripcurl Kartika Piazza*, Jakarta.
- PKM Puskesmas Punggur Tahun 2022. (online diakses tanggal 25 april 2023).
- ProfilKesehatan Provinsi Lampung ,2021.

Riset Dasar Kesehatan Nasional tahun 2018

Sandy Nicholous, 2019, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kedokteran Gigi Pada Masa Pandemi Covid-19*, Skripsi Sarjana, Universitas Trisakti, Lampung.

Sri Irmawati, H. Sultan M, Nurhannis, 2019, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022*, Jurnal, Universitas Islam, Sumatra Utara.

Tiffani Tantina Lubis, 2022. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022*. Jurnal universitas Islam Sumatera Utara

Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h.415.

Tommy Setiawan Ruslim, Mukti Rahardjo, 2016, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*. Jurnal. i Universitas Tarumanagara.

Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta.

Wulandari Citra, La Ode Ali Imran, Syawal, 2016, *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan*, Jurnal, Universitas Halu Oleo, Sulawesi.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Inform Consent Lembar persetujuan

Surat Pernyataan Persetujuan(informed consent)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini nama anak:

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi subjek penelitian karena saya telah memahami apa-apa yang akan saya lakukan dan bersedia melakukan hal-hal yang berkaitan dengan Prosedur Penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Punggur Tahun 2023” yang dilakukan oleh:

Nama : Paramita Esti Khanti

Nim 2012402039

Jurusan : Kesehatan Gigi Poltekkes Tanjung karang

Surat pernyataan persetujuan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Lampung Tengah,

(.....)

Lampiran 2. Surat izin penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TANGKARANG**

Jalan Soekarno - Hatta No.6 Bandar Lampung
Telp. : 0721 - 783 852 Faksimile : 0721 - 773918



E-mail : direktorat@poltekkes-tjk.c.id

Website : <http://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.01/I.1/1883 /2023
Lampiran : Eks
Hal : Izin Penelitian

23 Mei 2023

Yang Terhormat , Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah
Di – Lampung Tengah

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tangkarakang Tahun Akademik 2022/2023, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1	Paramita Esti Khanti NIM: 2012402039	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Punggur Tahun 2023	PKM Punggur
2	Salsa Fadila Agustien NIM: 2012402018	Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Anak Pada Tindakan Ekstraksi Gigi Di Puskesmas Punggur Tahun 2023	

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dewi Purwaningsih, S.Si.T., M.Kes
NIP: 196706271988012001

Tembusan :
1 Ka Jurusan Kesehatan Gigi
2 Ka Bid Diklat
3 Ka UPT-PKM Punggur



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUN**

Jalan Soekarno - Hatta No.6 Bandar Lampung
Telp. : 0721 - 783 852 Faxsimile : 0721 - 773918



E-mail : direktorat@poltekkes-tjk.ac.id

Website : <http://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.01/I.1/2023
Lampiran : Eks
Hal : Izin Penelitian

23 Mei 2023

Yang Terhormat, Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Lampung Tengah
Di – Lampung Tengah

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun Akademik 2022/2023, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Berikut terlampir mahasiswa yang melakukan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Dewi Purwaningsih, S.Si.T., M.Kes
NIP: 196705271988012001

Tembusan :

- 1 Ka Jurusan Kesehatan Gigi
- 2 Ka Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Tengah
- 3 Ka Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah

Lampiran: izin Penelitian
Nomor : PP.03. 01 / I. 1 / 2023
Tanggal : 23 Mei 2023

DAFTAR NAMA MAHASISWA DAN JUDUL PENELITIAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KESEHATAN GIGI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
T.A 2022/2023

No	NAMA	JUDUL	TEMPAT PENELITIAN
1	Maretha Mirandha Dinelsa NIM. 2012402036	Efektivitas Berkumur Menggunakan Larutan Madu Terhadap Penurunan Indeks Plak Pada Siswa/i Kelas III-IV SDN 5 Tanjung Harapan Tahun 2023	SDN 5 Tanjung Harapan
2	Saptaria Ayu Erlina NIM. 2012402044	Pengaruh Menguyah Buah Strawberry Terhadap Indeks Plak pada Siswa Kelas V SDN 5 Tanjung Harapan 2022/2023	SDN 5 Tanjung Harapan
3	Paramita Esti Khanti NIM. 2012402039	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Punggur Tahun 2023	PKM.Punggur
4	Salsa Fadila Agustien NIM. 2012402018	Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Anak Pada Tindakan Ekstraksi Gigi Di Puskesmas Punggur Tahun 2023	PKM.Punggur


Direktur Kesehatan
Dewi Purwaningsih, S.Si.T., M.Kes
NIP: 196705271968012001

Lampiran 3. Surat balasan Penelitian

	PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH UPT PUSKESMPAS PUNGGUR Jl. Raya Punggur Simpang Tiga Tugu Nanas Kec. Punggur Kab. Lampung Tengah Telp (0725 4574) Kode Pos 34 152	
---	---	---

Nomor : 800.2/PD/1012178/V/2023
Lamp : -
Prihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Pol Kes Tanjung Karang
Di -
Tempat

Dengan hormat,
Menindaklanjuti surat Ketua Jurusan Kesehatan Kesehatan Gigi Polkes Tanjung Karang Nomor : UM.01.01/11.5/134.7/2023 Lampiran : - Hal : Permohonan surat Ijin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin dan tidak keberatan dengan permohonan yang di maksud kepada :

Nama : Paramita Esti Khanti
Nim : 2012402039
Jurusan : Kesehatan Gigi
Judul Proposal : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Punggur Tahun 2032.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan selama mahasiswa tersebut melakukan penelitian :

1. Mengenakan seragam/ identitas pendidikan
2. Mematuhi tata tertib yang ada di tempat lokasi penelitian
3. Dalam melaksanakan penelitian di dampingi oleh petugas yang berwenang dilokasi tersebut
4. Setelah melaksanakan penelitian, diwajibkan memberikan hasil laporan/ kegiatan secara tertulis ke puskesmas punggur
5. Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan kegiatan penelitian tersebut menjadi tanggung jawab institusi/ mahasiswa yang bersangkutan.
6. Apabila selama kegiatan penelitian terjadi hal-hal yang bertentangan dengan ketentuan diatas, dapat dikenakan sanksi dengan dicabutnya pemberian izin penelitian tersebut.

Demikian izin ini di berikan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Punggur, 3 Juni 2023
KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNGGUR

DOMINIKUS DATUR PRASETYO BUDI
Pembina
NIP.197009101994021002



Lampiran 4. Lembar kuisioner

KUISONER

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUTDIPUSKESMAS PUNGGUR TAHUN 2023

IdentitaspasienNama:

Umur:

Jeniskelamin:

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut pengalaman anda, setelah anda menerima/mengalamipelayanan di poli gigi ini, dengan member tanda silang (x) dikolom yang sesuai pada:

1. SP= sangat puas
2. P= puas
3. CP= cukup puas
4. TP= tidak puas
5. STP= sangat tidak puas

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SP	P	CP	TP	STP
1.	Hubunganpetugaspoli gigidenganpasien					
	Prosedur penerimaan pasien dipoli gigi yang cepat dan tepat					
	Petugas dipoli gigi memberikan informasi yang jelas,mudah dimengerti					
	Pelayanan yang diberikan diruangan poli gigitidak memandang status sosial dan lain-lain.					
	Pelayanan petugas dipoli gigi yang sopan dan ramah					
	Petugas dipoli gigi memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien saat berkomunikasi					
	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan diruangan poli gigi cepat dan tepat					

	Jadwal pelayanan dipoli gigi dijalankan dengan tepat					
	Prosedur pelayanan dipoli gigi tidak berbelit-belit					
	Petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya					
	Kompetensi teknik petugas poli gigi					
	Kemampuan tenaga kesehatan gigi didalammelakukan perawatan					
	Penjelasan petugas poli gigi prosedur kerja/Tindakan secara jelas					
	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas poli gigi					
	Petugas poli gigi menjelaskan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik					
	Petugas di poli gigi melakukan pemeriksaan dengan menyeluruh					
	Perawatan yang diberikanpetugas poli gigimampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan					
	Petugas poli gigi melakukan Tindakan sesuai dengan keluhan pasien					
	Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan					
	Tindakan dokter gigi dan perawat gigi hati-hati dan tidak kasar					
	Petugas poli gigi memberikan kesempatan pasien untuk bertanya					
	Keterampilan petugas poli gigi dalam bekerja					

Lampiran 5. Rekap nama pasien yang berkunjung

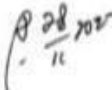
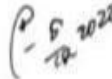
NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
Melawati	24	Perempuan
Feni Lestari	40	Perempuan
Diyah Ayu Wulandari	24	Perempuan
Isni Wasilah	34	Perempuan
Adelia Rahmadani	22	Perempuan
Neri Septiani	34	Perempuan
Defi Diana Sari	30	Perempuan
Hidayah Nur Handa	24	Perempuan
Rasmiati	37	Perempuan
Evi Safitri Nurjanah	25	Perempuan
Suratmi	31	Perempuan
Rosita Rahmawati	21	Perempuan
Apriana Nuraini	23	Perempuan
Sekar Winda	23	Perempuan
Alya Baleta Maharani	18	Perempuan
Dwi Apriani	41	Perempuan
Ani Asrofatul Ariska	29	Perempuan
Hidayah	24	Perempuan
Adiba	6	Perempuan
Wanfinah	38	Perempuan
Reza Umami	19	Perempuan
Andi Arifin	42	Laki – laki
Umi Saudah	40	Perempuan
Somar	31	Laki – laki
Ernawati	31	Perempuan
Yulia Tiara	22	Perempuan
Giman	67	Laki – laki
Yeni	42	Perempuan
Nafeza	6	Perempuan
Cicilia	58	Perempuan
Imbo	14	Perempuan
Taryah	54	Perempuan
Ramin	50	Laki – laki
Ainun	8	Perempuan
Sutarno	79	Laki- laki
Yahya	53	Laki – laki
Nila Fitria	41	Perempuan
Nanda Ayu	21	Perempuan
Pujiati	28	Perempuan
Alfiatun	30	Perempuan

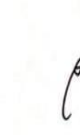
Mely Yanti	24	Perempuan
Mala	22	Perempuan
Diah	22	Perempuan
Sekar Dhea Affira	23	Perempuan

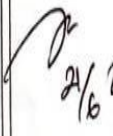
Lampiran 6. Lembar konsultasi

LEMBAR KONSULTASI KTI PROGRAM STUDI D3 KESEHATAN GIGI POLTEKKES TANJUNGPINANG

Nama Mahasiswa : Paramita esti Khanti
NIM : 2012902039
Nama Pembimbing I : Linasari, SSIT, Mkes
Judul KTI :

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran/Masukan	Tanda Tangan Mahasiswa	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Senin 28 November 2022	Konsultasi briefing Pembuatan KTI	Mencari masalah.		
2.	Senin 5 Desember 2022	Bimbingan Konsultasi Masalah KTI	Pertu data dukung, Masalah difokuskan di daerah.		

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran/Masukan	Tanda Tangan Mahasiswa	Tanda Tangan Pembimbing
11.	Jumat, 05 Mei 2023	Mengajukan bab 2 dan 3	Revisi bab 2 dan 3		
12	Rabu, 10 Mei 2023	Mengajukan bab 2 dan 3	Ace Bab 2 dan 3		
13.	Jumat, 12 Mei 2023	Mengajukan kironer	- pabili paku - Koral paku - paku supraf		 15/5/2023
19	Jumat 12 Mei 2023	Mengajukan proposal	Ace Simpro		

No	Hari / Tanggal	Materi / Kegiatan	Catatan	Keterangan	Tgl. Penyerahan
19	Senin 19 Juni 2023	Mengajukan bab 4 & 5	ke fakultas & Dik. seminar Revisi ul/ seminar hari		
20	Selasa Rabu 20 Juni 2023	Mengajukan bab 4 & 5 serta penulisan ke pembimbing 2.	ke seminar hari.		
21	Kamis 6 Juli 2023	Mengajukan revisi Seminar hari	Revisi Pembahasan		
22	Jumat 7 Juli 2023	Mengajukan revisi bab 4 & 5.	Pembil sara !		

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran/Masukan	Tanda Tangan Mahasiswa	Tanda Tangan Pembimbing
23	Senin 10 Juli 2023.	Mengajukan revisi bab 4 & 5	Al bab 1-5		
24	Rabu 12 Juli 2023.	Mengajukan revisi bab 1-5 ke Pembimbing 2	Al Pembim.		
25	Rabu 12 Juli 2023.	Pengajuan cetak hardcover.	Al hard cover.		 12/7/2023.

Lampiran 7. Dokumentasi kegiatan

