

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 petugas 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, Makasar.
- 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: 196705271988012001

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 TANJUNGPURWAKARANG**

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.1/202.1/2023
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
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

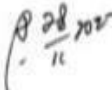
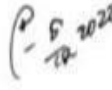
NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
Melawati	24	Perempuan
Feni Lestari	40	Perempuan
Diyah Ayu Wulandari	24	Perempuan
Isni Wasilah	34	Perempuan
Adelia Rahmadani	22	Perempuan
Neri Septiani	34	Perempuan
Defi Diana Sari	30	Perempuan
Hidayah Nur Handa	24	Perempuan
Rasmiati	37	Perempuan
Evi Safitri Nurjanah	25	Perempuan
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

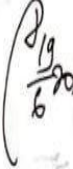
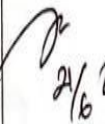
Lampiran 6. Lembar konsultasi

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 suprat		 12/5/2023
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 kepada staf seminar Maret		
20	Selasa Rabu 20 Juni 2023	Mengajukan bab 4 & 5 serta penulisan ke pembimbing 2.	ke seminar Maret.		
21	Kamis 6 Juli 2023	Mengajukan revisi Seminar harii	Revisi Pembahasan		
22	Jumat 7 Juli 2023.	Mengajukan revisi bab 4 & 5.	Pribil Sara !		

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

Lampiran 7. Dokumentasi kegiatan

