

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG**  
**JURUSAN KESEHATAN GIGI**  
Karya Tulis Ilmiah, 09 JUNI 2022

DITA ADILA

**PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

xiii + 50 halaman + 1 tabel

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil Riskesdas 2018 hanya sejumlah 10,2% yang mendapatkan pelayanan dari tenaga medis. Angka ini masih kurang dari seharusnya masyarakat yang mengamali masalah 57,6% berdasarkan hasil Riskesdas 2018 mendapatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan harus 100% dalam Peraturan Menteri Kesehatan PMK No 4 Tahun 2019.

Berdasarkan data yang diperoleh dari jenis penelitian studi pustaka dengan menggunakan metode penelitian analisis isi dari 5 jurnal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien. Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien yaitu ada pengaruh wujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

Disarankan dengan diketahuinya pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat memberikan masukan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga bisa menimbulkan kepuasan pasien.

**Kata kunci** : Kepuasan pasien, wujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)  
**Daftar Bacaan** : 18 (1994-2022)

**POLYTECHNIC OF HEALTH TANJUNGPUR  
DENTAL HEALTH DEPARTMENT**

Scientific Papers, 09 JUNI 2022

DITA ADILA

**EFFECT OF DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES ON  
PATIENT SATISFACTION**

xiii + 50 pages and + 1 table

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that he gets after the patient compares with what he expects. Based on the results of Riskesdas 2018, only 10.2% received services from medical personnel. This figure is still less than the 57.6% people who experience problems based on the results of the 2018 Riskesdas get health services. While the Minimum Health Service Standards must be 100% in the Regulation of the Minister of Health PMK No 4 of 2019.

Based on the data obtained from the type of literature study using content analysis research methods from 5 journals which aims to determine the effect of dental and oral health services on patient satisfaction. The effect of dental and oral health services on patient satisfaction is that there is an effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy on patient satisfaction.

It is recommended that knowing the effect of dental and oral health services can provide input on dental and oral health services so that it can lead to patient satisfaction..

**Key words** : Patient satisfaction, tangible, reliability,  
responsiveness, assurance, empathy.  
**Reading List** : 18 (1994-2022)