

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI
GIGI DI PUSKESMAS KALASAN

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh

Didit Bakti Darmawan
KM.1800586

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2022**

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS KALASAN

Disusun Oleh :
Didit Bekti Darmawan
KM.18.00586

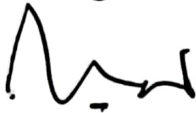
Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 05 Agustus 2022
Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

Pembimbing Utama/Penguji I



Sugiman, S.E M.P.H

Pembimbing Pendamping/Penguji II



Prastiwi Putri Basuki, S.K.M, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, 9 Agustus 2022

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (SI)



Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Didit Beki Darmawan
NIM : KM.18.00586
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Angkatan : 2018/2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul :

“HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS KALASAN”

Skripsi ini hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan, dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Mengetahui

Pembimbing Utama/Penguji I

Sugiman, S.E M.P.H

Yang Menyatakan

Didit Beki Darmawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu dan Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Kalasan ”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Penelitian ini mempelajari tentang Hubungan Mutu dan Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Gigi.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) yang telah memberi izin penelitian.
2. Sugiman, S.E M.P.H selaku Dosen Pembimbing utama atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Prastiwi Putri Basuki, S.K.M, M.Si selaku Dosen Pembimbing pendamping atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ayah, Ibunda dan Kakak tercinta yang telah memberikan doa, dukungan moril dan material dalam menyusun skripsi ini.
5. Teman teman seperjuangan Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan dukungan, persahabatan, dan kebersamaan selama ini.
6. Almamaterku, STIKES Wira Husada Yogyakarta.

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga amal baik yang telah diberikan senantiasa mendapatkan ridho Allah SWT.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Yogyakarta, November 2022

Penulis

HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS KALASAN

Didit Bekti Darmawan¹, Sugiman², Prastiwi Putri Basuki³

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan.

Tujuan: Mengetahui hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien pasien yang berkunjung di pelayanan poli gigi Puskesmas Kalasan pada bulan Mei – Oktober 2021 sebanyak 310 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden. Analisis yang digunakan yaitu Analisis bivariat menggunakan analisis *chi square* dengan instrument berupa kuisioner.

Hasil: Mutu pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan menunjukkan 44,7% sudah baik dan 55,3% kurang baik. Kepuasan pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan terdapat 39 (51,3%) pasien menyatakan puas dan 37 (48,7%) pasien menyatakan cukup puas. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan dengan hasil p-value 0,002 dan nilai OR 4,320.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan.

Kata Kunci: *Pelayanan Poli Gigi, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan*

¹Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat(S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

RELATIONSHIP OF QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN DENTAL POLY SERVICES IN PUSKESMAS KALASAN

Didit Beki Darmawan¹, Sugiman², Prastiwi Putri Basuki³

ABSTRACT

Background: Dental and oral health services are professional health services aimed at the community, families and individuals, both sick and healthy . Patient satisfaction is the first indicator of the standard of a health facility and a measure of service quality.

Research Objectives: To determine the relationship between quality and patient satisfaction in the dental clinic at the Kalasan Public Health Center.

Research Methods: This type of research is a quantitative analytical descriptive study with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who visited the dental poly service of the Kalasan Public Health Center in May – October 2021 as many as 310 patients. The sample in this study were 76 respondents. The analysis used is bivariate analysis using *chi square* with the instrument in the form of a questionnaire.

Results: The quality of dental poly services at the Kalasan Health Center showed 44.7% was good and 55.3% was not good. Satisfaction of dental poly services at Kalasan Public Health Center there were 39 (51.3%) patients who said they were satisfied and 37 (48.7%) patients said they were not satisfied. There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the dental clinic at Kalasan Health Center with a p-value of 0.002 and an OR value of 4.320.

Conclusion: There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the dental clinic at the Kalasan Health Center.

Keywords: *Dental Clinic Service, Patient Satisfaction, Service Quality*

¹Student of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2. Kepuasan Pasien.....	12
3. Pasien	13
4. Pelayanan Poli Gigi.....	15
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Alat Penelitian.....	23
E. Variabel dan Definisi Operasional	24
F. Jalan Penelitian.....	24
G. Analisis Data	24
H. Keterbatasan Penelitian	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil	26
B. Pembahasan	28
BAB V Penutup	35
A. Kesimpulan	35
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Definisi Operasional..... 19
Tabel 2	Kisi-kisi pernyataan mutu pelayanan kesehatan..... 20
Tabel 3	Kisi-kisi pernyataan kepuasan pasien..... 21
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Karakteristik berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin di Puskesmas Kalasan 27
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Variabel Mutu dan Kepuasan 28
Tabel 6	Tabulasi Hubungan Mutu dan Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Gigi Di Puskesmas Kalasan..... 29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Perbandingan jumlah pasien umum dan BPJS Kesehatan...	5
Gambar 2 Kerangka Teori	15
Gambar 3 Kerangka Penelitian	15

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Studi Pendahuluan.....	38
Lampiran 2	Surat Permohonan menjadi Responden	39
Lampiran 3	Surat Persetujuan menjadi Responden.....	40
Lampiran 4	Kuisisioner Penelitian.....	41
Lampiran 5	Hasil Uji Statistik.....	45
Lampiran 6	Surat Komisi Etik Penelitian.....	47
Lampiran 7	Rencana Jadwal Penelitian.....	48
Lampiran 8	Surat Permohonan Informasi Dari Puskesmas Kalasan.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pusat pelayanan kesehatan bersifat publik yang paling dekat dengan masyarakat yang harus dijamin oleh wilayah kerja puskesmas. Salah satu upaya pelayanan di Puskesmas yang sering dikunjungi masyarakat adalah pelayanan poli gigi. Seseorang yang berkunjung ke pelayanan poli gigi adalah orang yang memiliki penyakit serta keluhan terhadap gigi. Seseorang dikatakan tidak sehat apabila tidak memiliki gigi yang sehat. (Rindi, 2016)

Mutu pelayanan kesehatan yang harus memenuhi unsur *acceptability* atau dapat diterima oleh masyarakat, *aquality* pelayanan sesuai dengan standar kewajaran, *appropriateness* (kelayakan), *efficiency* atau pelayanan yang efisien, *effectivities* pelayanan poli gigi efektif dan *accessibility* atau mudah dicapai. Mutu pelayanan merupakan ukuran sampai sejauh mana telah dicapai standar program atau standar pelayanan kesehatan gigi yang diberikan. (Wijono, 2010).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Kepuasan pasien sebagai tolak ukur yang digunakan oleh pemberi jasa layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dan sebagai acuan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik lagi. Ada lima dimensi dalam

mutu pelayanan yang meliputi daya tanggap (*responseveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga pada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan, ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien.(Wulan, 2019)

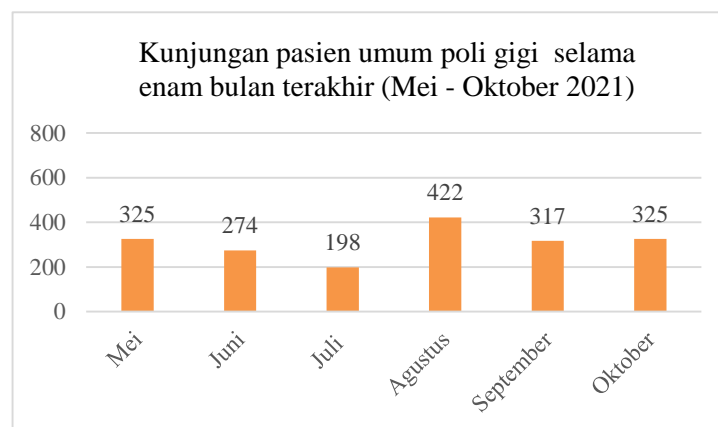
Standar pelayanan publik diperlukan untuk menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur sebagai acuan penilaian pelayanan yang merupakan komitmen pemberi atau penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, minimnya tingkat kesalahan, serta berdasarkan proses dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyedia layanan. Dengan adanya standar pelayanan, penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang

diberikan, sehingga standar pelayanan sendiri dapat menjadi alat untuk mengukur kinerja layanan (Youlanda, 2018)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Menurunnya penggunaan pelayanan kesehatan disebabkan oleh peningkatan akses pelayanan kesehatan, namun masih berkualitas rendah atau tidak efisien dan efektif bagi penyedia untuk melayani masyarakat. Permasalahan tersebut terlihat dari meningkatnya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan medis, seperti kesehatan yang buruk, sikap dan praktik pelayanan petugas, sistem birokrasi yang kompleks, kualitas pelayanan dan pengobatan yang buruk, serta jam kerja yang pendek. Menurunnya penggunaan pelayanan perawatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan yang profesional. Dengan komunitas, keluarga, individu, orang sakit dengan baik. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat berupa peningkatan dan pencegahan kesehatan gigi, penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan

kesehatan gigi Pemerintah terintegrasi, terintegrasi dan dilaksanakan secara berkelanjutan (Dianingrum, 2021)

Puskesmas Kalasan memiliki Pelayanan Poli Gigi yang dilaksanakan oleh seorang Dokter Gigi yang datang setiap hari pada jam pelayanan Senin s/d Kamis pada pukul 07.30 – 14.30 WIB, hari Jumat pada pukul 07:30 s/d 11:30 WIB dan hari Sabtu 07:30 s/d 13:00 WIB serta terdapat Perawat Gigi yang berjumlah 2 orang, Kunjungan pasien pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan pada tahun 2018 sebanyak 3.580 pasien, tahun 2019 sebanyak 3.370 pasien, tahun 2020 sebanyak 2.099 pasien. Bila dihitung kenaikan kunjungan poli gigi tahun 2018-2019 sebanyak 5,86%, tahun 2019- 2020 sebanyak 37,7%. Data kunjungan pasien umum poli gigi di Puskesmas Kalasan selama enam bulan terakhir dari bulan Mei – Oktober 2021 diperoleh data sebagai berikut :



Sumber: Puskesmas Kalasan

Gambar 1 Kunjungan Pasien Umum Poli Gigi selama enam bulan terakhir Kunjungan pasien Umum seperti yang tersaji dalam gambar 1 menunjukkan hasil bahwa rata – rata kunjungan selama enam bulan terakhir sebanyak 310 kunjungan pasien umum poli gigi di Puskesmas Kalasan.

Puskesmas Kalasan dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria pembayarannya dibagi menjadi dua bagian yaitu pasien umum dan peserta BPJS Kesehatan. Pasien umum adalah membayar biaya pengobatan sendiri dengan tarif yang sudah ditentukan, sedangkan pasien peserta BPJS Kesehatan yaitu biaya pengobatan yang sudah ditanggung dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan 10 pasien pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan, 6 pasien menyatakan bahwa waktu tunggu pemeriksaan yang lama, panas dan, kurang ramahnya dokter saat memberikan pelayanan, kurang ramahnya petugas dibagian pendaftaran, sehingga merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu saat melakukan wawancara dengan perawat mengatakan bahwa puskesmas selama pandemi Covid-19 terpaksa membatasi jumlah kunjungan pasien setiap harinya sebanyak 50 pasien.

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, kepuasan biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan

kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan, Penelitian tersebut menyebutkan ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kalasan dengan judul “Hubungan Mutu dan Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Gigi Puskesmas Kalasan”

B. Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah Apakah ada hubungan tingkat mutu dan kepuasan pasien pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan

2. Tujuan khusus

a. Untuk mengetahui mutu pelayanan di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan

b. Untuk mengetahui kepuasan di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, bagi:

1 Puskesmas Kalasan

Hasil penelitian ini dapat memberikan tolak ukur serta mengetahui tentang mutu dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada pelayanan poli gigi.

2 Bagi Pasien

Pasien memperoleh kualitas pelayanan yang optimal dan mutu terjamin.

3 Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta

Usulan penelitian ini dapat memberikan referensi yang berkaitan dengan hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang membahas tentang mutu dan kepuasan pelayanan poli gigi antara lain pernah dilakukan oleh:

1. Ibrahim, (2018) meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sindenreng Rappang. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi Stikes Muhammadiyah Sidrap. Metode dalam penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel 31 orang dengan hasil penelitian mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Gigi Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sindenreng Rappang. Berdasarkan hasil penelitian Ibrahim dalam penelitiannya terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan gigi dan mulut terdapat dalam kategori sangat puas 4 (16,1%) orang, kategori cukup puas 18 (58,1%), kategori puas 5 (16,1%), tidak puas 3 (9,7%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas. Persamaannya yaitu rancangan penelitian, alat ukur dan teknik sampling. Perbedaannya yaitu lokasi penelitian, tujuan, dan waktu penelitian.

2. Rangkuti, (2021) meneliti tentang mutu pelayanan terhadap pasien di poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah sebanyak 219 orang. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian Rangkuti dalam penelitiannya terhadap analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli gigi terdapat 100 orang responden (85%) responden menyatakan baik dan (15%) kurang baik. Persamaannya yaitu sampel, teknik pengambilan sampel. Perbedaannya yaitu lokasi penelitian, tujuan dan waktu penelitian.
3. Pratiwi, (2019) meneliti tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Jenis penelitian yang digunakan metode kuantitatif didukung dengan data kualitatif, metode

kuantitatif yang digunakan adalah non eksperimental, dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling didapatkan informan sebesar 54 responden. Berdasarkan hasil penelitian Pratiwi dalam penelitiannya terhadap analisis kepuasan pasien terhadap kualitas layanan poli gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang terdapat bahwa 5 dimensi memiliki hasil rata-rata dibawah 50% dan perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan agar dapat membuat pasien nyaman dan puas, Lebih dari 50% pasien merasa puasn akan pelayanan Rumah Sakit Banyumanik. Persamaannya mutu dan kepuasan pelayanan poli gigi sedangkan perbedaannya jenis kuantitatif, tujuannya adalah untuk menganalisis hubungan kualitas layanan poli gigi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banyumanik. Persamaannya yaitu teknik pengambilan sampel , metode pengambilan, dan instrument enelitiannya. Perbedaannya yaitu tujuan, waktu, dan lokasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan menunjukkan 44,7% sudah baik dan 55,3% kurang baik.
2. Kepuasan pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan terdapat 39 (51,3%) pasien menyatakan puas dan 37 (48,7%) pasien menyatakan cukup puas
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan dengan hasil *p-value* 0,002 dan nilai OR 4,320

B. Saran

Dengan adanya hasil penelitian ini maka dapat diuraikan beberapa saran dari peneliti meliputi:

1. Bagi penanggung jawab mutu puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja sehingga mutu pelayanan puskesmas kalasan terhadap masyarakat akan semakin baik, meningkatkan komitmen untuk pelaksanaan akreditasi puskesmas sehingga tercapai kepuasan pelanggan.
2. Pengelola STIKES Wira Husada agar bisa menjadi tambahan kepustakaan tentang penelitian kesehatan khususnya penelitian tentang hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi.

3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang sama tetapi menggunakan pendekatan kualitatif sehingga dapat menjadi bahan perbandingan serta memperkaya hasil penelitian mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, M. A., & Muqorrobin, M. (2013). Determinan willingness to pay (wtp) iuran peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 14(1), 44–57. <https://journal.umy.ac.id/index.php/esp/article/download/1245/1303>
- Ayu Sri Wulan, I. G., Rena Pertiwi, N. K. F., & Ayustina Prasetya, M. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *BALI DENTAL*, 3(2), 64–69. <http://jkg-udayana.org>
- Dewi Meutia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Dianingrum, S. P., Hidayati, S., & Larasati, R. (2021). Persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di dental treatment clinic. *Ilmiah Keperawatan Gigi*, 3(2), 425–433. <http://ejournal.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/jikg/article/view/764/415>
- Harun Herman. (2019). Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap kabupaten pasaman. *Human Care*, 4(3), 138–148. https://www.researchgate.net/publication/337213454_analisis_faktor_yang_mempengaruhi_mutu_pelayanan_kesehatan_terhadap_kepuasan_pasien_di_puskesmas_rawat_inap_kabupaten_pasaman_2019/Fulltext/5dcbffa8299bf1a47b363b6a/2019.pdf?origin=publication_detail
- Ibrahim, Meisyaroh, M., & Ramadhani, D. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 29–35. <https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/JIKI/article/view/57>
- Idris Fairus Prihatin, J. S. F. D. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap MinatKembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 37–48. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/download/243/399/1467>
- Pratiwi, A. I., Widjanarko, B., & Patria Jati, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 24–29. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/22374>

- Putra, I. P. A. E., Artawa, I. M. B. A., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik gigi puskesmas sukawati ii tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4(2), 78. <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/208/>
- Rangkuti, N. H., Zein, U., & Utami, T. N. (2021). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli gigi rumah sakit umum daerah sultan abdul aziz syah peureulak kabupaten aceh timur. *Akrab juara*, 6(1), 175–184. <https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1457>
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs di puskesmas pandian kabupaten sumenep. *Oktober*, 2(2), 567–576. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1010/902>
- Simanjuntak, M. & H. S. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 316–326.
- Solechan. (2019). BPJS bab 2. *Administrative Law & Governance Journal.*, 2(4), 686–696. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/download/6594/3468>
- Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh Pelanggan* (H. S. W. Nugroho, Ed.; Cetakan Pe). Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- Widayati Aryani, N. A. A. H. W. (2017). Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan balai pengobatan gigi di puskesmas petanahan kebumen. *Teknologi Kesehatan*, 13(2), 83–85. <https://www.e-journal.poltekkesjogja.ac.id/index.php/JTK/article/download/12/10/19>
- Youlanda, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang*. 17(3), 1–16. <https://media.neliti.com/media/publications/279957-kualitas-pelayanan-kesehatan-poli-gigi-r-5fcfd08e.pdf>