

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MUTU PELAYANAN
PADA KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS PULAU
TANJUNG KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**



Oleh:

MUTIA SYAFARIYANA

NPM. 2107010066

**UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARMASIN**

2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas diri

Nama : Mutia Syafariana
NPM : 2107010066
Tempat, Tanggal : Pagatan, 22 Oktober 1986
Lahir
Agama : Islam
Nama Ayah : alm. Mahmud, S.Pd., M.M.
Nama Ibu : Hermiyani, A. Md
Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 22 RT 05 Kel. Kota Pagatan
Nomor Telepon : 0852 4555 5455
e-mail : mutiasyafarina@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Pasar Baru 2
2. SMPN 2 Kusan Hilir
3. SMAN 1 Kusan Hilir
4. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Banjarmasin

ABSTRAK

HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MUTU PELAYANAN PADA KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS PULAU TANJUNG KABUPATEN TANAH BUMBU

Mutia Syafariyana

Pembimbing 1 : Eddy Rahman, S.Kp.G., M.Kes

Pembimbing 2 : Ridha Hayati, SKM., M.Kes

Masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia, khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Proporsi Masalah Gigi dan Mulut pada penduduk umur ≥ 3 tahun sebesar 59,6%, sedangkan yang menerima perawatan oleh Tenaga Medis Gigi sebesar 12,3%. Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan puskesmas terkhusus pada poli gigi adalah dengan melihat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dan mutu pelayanan pada kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Besar sampel penelitian sebesar 67 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dan dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan *tangibles* ($p\text{-value}=0,000$) dan *emphaty* ($p\text{-value}=0,026$) dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir ($p\text{-value}=0,272$), status pekerjaan ($p\text{-value}=1,000$), usia ($p\text{-value}=0,542$), jenis kelamin ($p\text{-value}=1,000$), *realibility* ($p\text{-value}=0,328$), *responsiveness* ($p\text{-value}=1,000$) dan *assurance* ($p\text{-value}=0,194$) dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung. Saran dari penelitian ini yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung, dimana selaras dengan visi Puskesmas Pulau Tanjung dan perlunya diadakan diklat atau pelatihan mengenai 5 dimensi pelayanan tersebut, agar tenaga kesehatan lebih memahami dalam penerapannya di Puskesmas.

Kata Kunci : Karakteristik Individu, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Poli Gigi

Referensi : 60 (2003-2022)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT THE DENTAL CLINIC OF THEANJUNG ISLAND COMMUNITY HEALTH CENTRE TANAH BUMBU REGENCY.

Mutia Syafariyana

Pembimbing 1 : Eddy Rahman, S.Kp.G., M.Kes

Pembimbing 2 : Ridha Hayati, SKM., M.Kes

Oral health problems are a public health problem in the world, especially in South Kalimantan Province. The proportion of dental and oral problems in the population aged ≥ 3 years was 59.6%, while those who received treatment by dental medical personnel were 12.3%. One of the most important things to evaluate the quality of services provided by health centres, especially at the dental clinic, is to see patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between individual characteristics and service quality on patient satisfaction at the Dental Clinic of Pulau Tanjung Health Centre, Tanah Bumbu Regency. This research uses quantitative research with a Cross Sectional approach. The study sample size was 67 respondents with accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data analysis using the Chi-Square test and with a confidence level of 95%. Based on the results of statistical tests, there is a relationship between tangibles (p -value=0.000) and empathy (p -value=0.026) with patient satisfaction and there is no relationship between the last education (p -value=0.272), employment status (p -value=1, 000), age (p -value=0.542), gender (p -value=1.000), reliability (p -value=0.328), responsiveness (p -value=1.000) and assurance (p -value=0.194) with patient satisfaction at the dental clinic of Tanjung Island Health Centre. Suggestions from this study are as input and consideration in improving the quality of health services at the Tanjung Island Puskesmas Dental Clinic, which is in line with the vision of the Tanjung Island Puskesmas and the need for training or training on the 5 dimensions of service, so that health workers better understand its application at the Puskesmas.

Keywords: Individual Characteristics, Service Quality, Satisfaction, Dental Clinic

Reference : 60 (2003-2022)

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 01(02), 169-180.
- Ahmad, M. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 05(04), 198-204.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 65-72.
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114-16131.
- Asmuji. (2013). Manajemen Keperawatan. *Yogyakarta : Ar Ruzz Media*.
- Aliman, N.K. dan Mohamad, W.N. (2016) „Linking Service Quality, Patients“ Satisfaction dan Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia“, *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*, 224(August 2015), pp. 141–148. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.419.
- A.A. Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit BukuKedokteran.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Andini, Riasti Sari. (2013). *Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi*. Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah. Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro. Available at: http://eprints.undip.ac.id/44122/1/Riasti_S.A_G2A009005_BAB0KTI.pdf
- Araujo, E. B. de., 2022. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*. Vol. 2, No. 2, p. 29-39.
- Anggraini, M., Suryawan .B., Ningrum, Y., W., S. 2015. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung Tahun 2015* .Lampung: Universitas Malahayati. Available at: <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/viewFile/704/646>
- Ardana, I Komang dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar : Graha Ilmu.
- Arifin, Syamsul. 2019. *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. *Jurnal Publikasi*

- Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Available at:
<http://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Jakarta. Gelora Aksara Pratama.
- Chandra Aryono, Alif dkk. 2022. *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji*. Manuju: Malahayati Nursing Journal. Available at:
<https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/manuju/article/view/7410/pdf>
- Dinata, A. 2018. *Pendampingan Penyusunan DRD Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam*. Ngabdimas. Available at:
<https://doi.org/10.36050/ngabdimas.v1i1.89>
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662-3671.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
- Elwindra, & Ruslini, P. (2015). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 2(7), 19-30.
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 1-14.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hartini, N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Skripsi, Universitas UIN Alauddin Makassar.
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, Aulia Nur, 2014, *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Vol. 2, No. 1. Available at:
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Hidayah, N., Andriani, R., & Setiawati. (2019). Persepsi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 1(2), 51-59.
- Hurlock, Elizabeth B. 2003. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. Erlangga.
- Ivancevich, John, M, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga.
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Oroh, dan Rita Taroreh. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Available at:
<https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5973>
- J. Supranto, 2014, *Pengukuran Kepuasan*, Ghalia Indonesia, Jakarta Kemenkes. 2016. *Kementerian kesehatan gigi dan mulut berita negara RI*.

- Jennie, Kristina Pendrita, Dwi Wahyuni, Tavip, Rahayu H, Wahidyanti. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News* [Skripsi]. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Moelyono, Darian Ramadhan . 2020. *Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Hak Pasien Penyandang Disabilitas Atas Aksesibilitas Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Puskesmas Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan)*. Skripsi. Universitas Yarsi Jakarta. Available at: <https://digilib.yarsi.ac.id/8753/>
- Munawaroh. 2012. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama.PT. Intimedia.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Available at: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/1955>
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraeni, 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 8, No. 1, p. 94-100.
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan: Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2020. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar- dasar Pengertian dan penerapan* . Jakarta : EGC.
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202-217.
- Putu Regita Artamevia, Ni. 2023. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri TerapisGigi Dan Mulut Tahun 2023*. Diploma thesis, Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi. Available at: <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/10930/>
- Rizal, Achmad & Jalpi, Agus., 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*. Vol.

4, No. 1. p. 1-6.

- Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., Mamuaja, P. P., 2021. *Pengaruh mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA. Universitas Negeri Manado. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/348832-pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhad-3e17b224.pdf>
- Rismaniar, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana (JKSP)*, 5(1), 194-201.
- Ruditya AN, Chalidyanto D (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2) : 108-117.
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2015). Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Jurnal INIHOM*, 3(1), 1-8.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94-103.
- Sihaloho, N. S., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239-247.
- Suratri, M. A., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS : Jurnal kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(3).
- Samsul dkk. 2022. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara*. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia. Available at: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/2480/2198>
- Sangadji, E.M., dan Sopiiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondari, A., 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) di Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang. Available at: <https://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf>
- Sriyono, NW. 2009. *Pencegahan Penyakit Gigi dan Mulut Guna Meningkatkan Kualitas Hidup*. Available at:

- http://lib.ugm.ac.id/digitasi/upload/1251_pp1003006.pdf.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2014 *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (JKM)*, 7(1), 31-40.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, C. 2016. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan (INFOKES)*, 8(1), 57-65.
- Wahyu Kurniasari, Nani. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim*. Skripsi. Universitas Sriwijaya. Available at:
https://repository.unsri.ac.id/11962/1/RAMA_63201_07011281419188_0012057802_0027088107_01_front_ref.pdf
- Wulandari dan Erawati. 2016. *Buku Ajar Keperawatan Anak*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukit tinggi. *Andalas Dental Journal*. Available at:
<https://doi.org/10.25077/adj.v1 0i1.213>