

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Prodi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Juli 2025

Uswatun Hasanah Husain
14120210085

“Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2025”
(x+178Halaman+14Tabel+10Lampiran)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan primer yang berkontribusi terhadap derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang dipengaruhi oleh lima dimensi pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL: *reliability* (kehandalan), *assurance* (kepastian), *tangible* (wujud), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tangkap).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di poli gigi dan mulut Puskesmas Batua bulan Februari 2025 sebanyak 300 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, diperoleh 75 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan yang cukup baik terhadap pelayanan gigi dan mulut. Secara deskriptif, mayoritas responden menilai kelima dimensi dalam kategori cukup baik: *reliability* (85,3%), *assurance* (69,3%), *tangible* (62,7%), *empathy* (69,3%), dan *responsiveness* (69,3%).

Secara analitik, ditemukan bahwa, *Assurance* (kepastian) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,0422$), *Tangible* (wujud) berhubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,010$), dan *Responsiveness* (cepat tanggap) juga menunjukkan hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,028$). Sementara itu, *reliability* dan *empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p > 0,05$), walaupun secara deskriptif dinilai cukup baik oleh mayoritas responden.

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua sudah cukup baik pada seluruh dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *assurance*, *tangible*, *empati*, dan *responsiveness*). Analisis bivariat mengungkapkan bahwa *assurance*, *tangible*, *empati*, dan *responsiveness* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan *reliability* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya aspek kepastian, wujud fisik, perhatian personal, dan kecepatan tanggap dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan pada dimensi yang belum optimal, khususnya kehandalan, agar kualitas pelayanan semakin merata di semua aspek.

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepastian pelayanan, tampilan fisik pelayanan, dan ketanggapan petugas kesehatan menjadi faktor

utama yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Batua. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas, fasilitas pelayanan, serta respons cepat terhadap keluhan pasien perlu menjadi prioritas peningkatan mutu layanan.

Daftar Pustaka: 61 (2019–2024)

Kata Kunci: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness