

ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center

-  SKRIPSI & KTI
-  SKRIPSI - KTI 2024-2025
-  Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:3346258618

Submission Date

Sep 21, 2025, 9:06 PM GMT+7

Download Date

Sep 21, 2025, 9:09 PM GMT+7

File Name

SKRIPSI_ANDI_NURHAFIPA_fixx_lengkap.pdf

File Size

1.1 MB

78 Pages**12,732 Words****78,272 Characters**

26% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 25%  Internet sources
 - 18%  Publications
 - 0%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

25% Internet sources
 18% Publications
 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	www.beverlyma.gov	4%
2	Internet	www.portlandtx.com	4%
3	Internet	repository.poltekkes-denpasar.ac.id	3%
4	Internet	repo.polkesraya.ac.id	2%
5	Internet	eprints.poltekkesjogja.ac.id	2%
6	Internet	pdfcoffee.com	2%
7	Publication	Warjiman Warjiman, Yuli Sulistiyo, Lucia Andi Chrismilasari. "Kepuasan Pasien ak...	<1%
8	Internet	repo.poltekkes-medan.ac.id	<1%
9	Internet	journal.piksi.ac.id	<1%
10	Publication	Annisa rika Febiana, Dewi Sodja Laela, Nining Ningrum, Sekar Restuning. "GAMB...	<1%
11	Publication	Lilis Latifah, Cahyo Nugroho, Mita Tiana. "TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESE...	<1%

12	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
13	Internet	www.fauquiercounty.gov	<1%
14	Internet	www.slideshare.net	<1%
15	Internet	repository.poltekkesbengkulu.ac.id	<1%
16	Internet	repository.stikesawalbrospekanbaru.ac.id	<1%
17	Internet	www.coursehero.com	<1%
18	Publication	Jequiline M. Sagay, Risqa R. Darwita, Herry Novrinda. "Tingkat Kepuasan Pasien te...	<1%
19	Internet	repositori.uin-alaudidin.ac.id	<1%
20	Internet	es.scribd.com	<1%
21	Internet	www.medrxiv.org	<1%
22	Publication	Jeana Lydia Maramis, Ni Made Yuliana, Farenzia Imelda Tobeonda. "DENTAL AND ...	<1%
23	Internet	poltekkesbdg.info	<1%
24	Internet	ebeltim.blogspot.com	<1%
25	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%

26	Publication	Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAY...	<1%
27	Internet	bappeda.tangerangselatankota.go.id	<1%
28	Internet	repo.poltekkesbandung.ac.id	<1%
29	Internet	repository.uki.ac.id	<1%
30	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
31	Publication	Sri Sularsih Endartiwi. "INDIKASI ADVERSE SELECTION PADA PESERTA NON PBI M...	<1%
32	Internet	lib.ui.ac.id	<1%
33	Publication	Putu Arya Swetawijaya, I Ketut Suarjana, Luh Seri Ani. "KEPUASAN PASIEN JKN DI ...	<1%
34	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
35	Internet	mukminperawatrsis.blogspot.com	<1%
36	Publication	Nia Afdillah, Nuraisya Nuraisya, Widya Astuti. "LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ...	<1%
37	Publication	Valentino C. J. Sumajouw, Victor T. Pamolango, Ni Wayan Mariati. "Gambaran Tin...	<1%
38	Internet	sipora.polije.ac.id	<1%
39	Internet	www.journal.stikesmuh-pkj.ac.id	<1%

40	Internet	repository.uigm.ac.id	<1%
41	Internet	www.scribd.com	<1%
42	Publication	Hongjun Lu. "Efficient prediction of web accesses on a proxy server", Proceedings...	<1%
43	Internet	eprints.poltektegal.ac.id	<1%
44	Internet	repository.stikesrspadgs.ac.id	<1%
45	Internet	mysweetcookiesdeci.blogspot.com	<1%
46	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
47	Internet	repository.unimugo.ac.id	<1%
48	Publication	Andi Setiawan, Mochammad Mukti Ali. "Pengaruh E-Service Quality dan Kepercay...	<1%
49	Publication	Jidan Ferdian Dedeh, Ageng Saepudin Kanda. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien ...	<1%
50	Publication	Nurul Chusna, Titra Fetriana, Rabiatal Adawiyah. "Tingkat Kepuasan Pasien terha...	<1%
51	Internet	docplayer.net	<1%
52	Internet	jurnal.unprimdn.ac.id	<1%
53	Internet	moam.info	<1%

54	Internet	pt.slideshare.net	<1%
55	Internet	repository.unmuhjember.ac.id	<1%
56	Internet	vdocuments.site	<1%
57	Publication	Arina Zulfa Azizah, Joyeti Darni, Amilia Yuni Damayanti, Mira Dian Naufalani. "Per...	<1%
58	Publication	Dahliah Dahliah, Nevi Sulvita Karsa, Faisal Sommeng, Imran Safei, Ema Magfirah. ...	<1%
59	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
60	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
61	Internet	ejournal.unitomo.ac.id	<1%
62	Internet	journal.institercom-edu.org	<1%
63	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
64	Internet	link.springer.com	<1%
65	Internet	repository.iainpurwokerto.ac.id	<1%
66	Internet	repository.its.ac.id	<1%
67	Internet	repository.poltekeskupang.ac.id	<1%

68	Internet	repository.uinjkt.ac.id	<1%
69	Internet	www.dbc.wroc.pl	<1%
70	Publication	Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari. "Persepsi Warga Jaka...	<1%
71	Publication	Muhammad Tho'in. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Na...	<1%
72	Publication	Warda Warda, Alfais Muhammad, Wita Oileri Tikirik. "KEPUASAN PASIEN TERHAD...	<1%
73	Publication	Dyah Suryani, Ahmad Ahid Mudayana, Mufti Khakim. "PELATIHAN KEAMANAN PA...	<1%
74	Publication	Lolika Dwiky Widodo (farmasi Sore). "PILPRES 2019 Antara Kontestasi Politik dan ...	<1%
75	Internet	repository.usd.ac.id	<1%

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK NATURAL DENTAL CENTER



ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN
PO.71.4.261.21.1.0.43

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PRODI TERAPI GIGI
TAHUN 2025

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK NATURAL DENTAL CENTER



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Kesehatan (S. Tr.Kes)

ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN
PO.71.4.261.21.1.0.43

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PRODI TERAPI GIGI
TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK NATURAL DENTAL CENTER

Oleh :

ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN

PO.71.4.261.21.1.0.43

Telah dipertahankan di depan tim penguji Pada tanggal 10 September 2025 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Penguji Utama

1. drg. Rini Irmayanti Sitanaya, M.Mkes
NIP. 196606221989031003 (.....)

Pembimbing I

2. drg. Badai Septa Wahyudadi, M.Kes
NIP. 196409301993031002 (.....)

Pembimbing II

3. Jumriani, S.Si. T, M.Mkes
NIP. 198209152007012007 (.....)

Makassar, 10 September 2025

Mengetahui,

Jurusan Kesehatan Gigi

Prodi Terapi Gigi Program Sarjana Terapan

Ketua Jurusan,

Syamsuddin Abubakar, S.Si.T,M. MKes

NIP. 19660622 198903 1 003

SKRIPSI**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
NATURAL DENTAL CENTER****Oleh :****ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN****PO.71.4.261.21.1.0.43**

Telah dipertahankan di depan tim penguji Pada tanggal 10 September 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing**Pembimbing I****Pembimbing II****drg. Badai Septa Wahyudadi, M.Kes****NIP.196409301993031002****Jumriani, S.Si. T, M.Mkes****NIP. 198209152007012007****Makassar, 10 September 2025****Mengetahui,****Jurusan Kesehatan Gigi****Prodi Terapi Gigi Program Sarjana Terapan****Ketua Program Studi,****drg. Asridiana, M.MKes****NIP. 19640521 199101 2 001**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN

NIM : PO71426121103

Jurusan : Kesehatan Gigi

Program Studi : Terapi Gigi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Makassar **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty – Free Right)** atas Skripsi yang berjudul:

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
KLINIK NATURAL DENTAL CENTER”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Poltekkes Kemenkes Makassar berhak menyimpan, mengalihmediakan/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mengaplikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 10 September 2025

Yang Menyatakan,

ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN

PO.71.4.261.21.1.0.43

v

5

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN

NIM : PO.71.4.261.21.1.0.43

Tanggal : 10 September 2025

Yang Menyatakan,

ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN
PO.71.4.261.21.1.0.43

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat-Nya atas rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian skripsi yang berjudul ***“Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Natural Dental Center Makassar”***.

Proposal ini telah saya susun dengan penuh kesungguhan dan berpedoman pada arahan serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam membantu penyelesaian proposal ini.

Saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan proposal penelitian skripsi ini. Saya menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka, saya menerima segala saran dan kritik agar penulis dapat memperbaiki proposal skripsi yang penulis telah buat.

1. Bapak Dr. Drs. Rusli, Apt.,Sp.FRs, selaku direktur Poltekkes Kemenkes Makassar
2. Bapak Syamsuddin Abubakar, S.SiT, M. M Kes selaku ketua jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar
3. drg. Hj. Asridiana, M. M Kes selaku ketua prodi DIV Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar.
4. drg. Badai Septa W, M.Kes selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Jumriani, S.Si.T,M.MKes, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.

6. Segenap dosen jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar atas arahan dan saran berserta bimbingannya.
7. Terimakasih kepada drg. Evan Gunawan Tunggal, Sp. Pros dan drg. Melinda Wijaya serta staf yang telah bersedia membantu proses penelitian ini
8. Dan terima kasih yang tak terhingga untuk kedua kunci surgaku karya tulis kecil ini saya persembahkan untuk bapak Andi Nasrun dan ibu Sri Utami Umar. SE yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tak pernah terputus, untuk ayahku laki-laki Tangguh yang selalu sabar terimah kasih selalu mengusahkan apapun yang saya butuhkan selama ini selalu jadi garda terdepan untuk anak dan keluarga, untuk pintu surgaku terima kasih atas kasih sayang yang engkau berikan selama 22 tahun ini, terimakasih atas doa tulus yang engkau ucapkan hingga saat ini untuk anak-anak mu
9. Terima kasih kepada kakak-kakak saya Andi Putri Febrianti, Andi Oliviaannisa, dan kedua adik saya Andi Nurhalizah, Andi Audy Azzahrah tak lupa juga dengan kakak ipar saya Ubran dan kakak sepupu saya Rezky Aulya yang senantiasa selalu ada kebersamai selama proses perkuliahan ini selalu siap siaga dalam segala hal serta terima kasih yang tak terhingga kepada semua keluarga yang selalu ada kebersamai hingga penulis sampai pada tahap ini
10. Kepada Muh Reza terima kasih telah kebersamaain dan selalu siap mendengar keluh kesah setiap saat
11. Kepada teman saya Nur aisyah alfani, Saskia azzahra yang selalu siap siaga membantu dalam hal apapun selalu menjadi tempat berkeluh kesah.

Akhir kata, saya berharap semoga proposal penelitian skripsi ini yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center makassar dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan Inspirasi terhadap pembaca.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK NATURAL DENTAL CENTER

Andi Nurhafipa Andi Nasrun¹, drg. Badai Septa Wahyudadi, M.Kes²,

Jumriani, S.Si. T, M.Mkes³

Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi

¹²³Jurusan Kesehatan Gigi

¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar

Email : andinurhafipa876@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup enam atribut utama, termasuk rasa aman, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, dan kerahasiaan dokter gigi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Natural Dental Center (NDC). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional melalui penyebaran kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa pada *dimensi tangibles* 72% responden merasa sangat puas dan *dimensi responsiveness* juga menghasilkan 72% responden merasa sangat puas yang dimana kedua dimensi tersebut layanan terbesar; *dimensi reliability*, 58% responden merasa puas dan 42% sangat puas; *assurance*, 56% sangat puas; dan *empathy*, 67% puas. Secara keseluruhan, pasien menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien di NDC berada dalam kategori sangat puas, terutama kemampuan dokter, waktu pelayanan, tindakan yang cepat, kebersihan ruangan dan kursi tunggu yang memadai pada *dimensi responsiveness* dan *dimensi tangibles* menghasilkan sebesar 72% responden dimana kedua dimensi tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di NDC.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan gigi, Kepuasan pasien, Natural Dental Center

PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARD SERVICES AT NATURAL DENTAL CENTER CLINIC

Andi Nurhafipa Andi Nasrun¹, drg. Badai Septa Wahyudadi, M.Kes²,
Jumriani, S.Si. T, M.Mkes³

Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : andinurhafipa876@gmail.com

ABSTRACT

Dental and oral health services encompass six main attributes, including a sense of safety, knowledge, skills, communication, and dentist confidentiality. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the services provided at the Natural Dental Center (NDC) Clinic. The method used in this research is quantitative descriptive, with a cross-sectional approach through the distribution of questionnaires. The results show that in the tangibles dimension, 72% of respondents felt very satisfied, and the responsiveness dimension also recorded 72% of respondents feeling very satisfied, making these two the highest-rated service dimensions. In the reliability dimension, 58% of respondents were satisfied, and 42% were very satisfied. For the assurance dimension, 56% of respondents felt very satisfied, and in the empathy dimension, 67% of respondents felt satisfied. Overall, patients expressed satisfaction to high satisfaction with the services provided. Conclusion: The level of patient satisfaction at NDC falls into the very satisfied category, particularly in terms of doctor competence, service timeliness, prompt actions, and the cleanliness of the treatment rooms and waiting area. The responsiveness and tangibles dimensions, each with 72% of respondents feeling very satisfied, are the most influential factors affecting patient satisfaction with the services at NDC.

Keywords: Dental health services, patient satisfaction, Natural Dental Center

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kepuasan Pasien	5
B. Pengertian Pelayanan	10
C. Konsep dan kualitas kualitas pelayanan.....	13
D. Tingkat Kepuasan Pelayanan	18
E. Faktor Yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
F. Nilai Kepuasan Pasien	24
G. Defenisi dan Kualitas Pelayanan	26
H. Kerangka Konsep.....	29
BAB III.....	30

METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan desain penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	31
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional.....	31
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen.....	34
H. Prosedur Penelitian	34
I. Analisis data.....	34
J. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian.....	37
B. Pembahasan Penelitian	42
BAB V	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
LAMPIRAN.....	53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tangibles.....	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Reliability.....	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Responsive.....	32
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Assurance.....	33
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empaty.....	34
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penjelasan Penelitian.....	45
Lampiran 2 Lembaran Persetujuan.....	46
Lampiran 3 Lembaran Kuesioner.....	47
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	50
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian.....	51
Lampiran 6 Layak Etik.	52
Lampiran 7 Dokumentasi.....	53
Lampiran 8 Data Responden.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat puas konsumen layanan kesehatan menjadi salah satu elemen penting dalam mengontrol performa hasil jasa kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui komponen perawatan pasien, pencapaian hasil layanan, dan perasaan puas yang diperoleh individu. Penilaian terhadap tingkat perasaan puas individu memiliki ketertarikan yang kuat dengan Upaya penjaminan pelayanan kesehatan. Penjaminan Pelayanan ialah Tindakan berulang yang dilakukan secara sistematis dalam berbagai situasi, yang dapat memengaruhi kualitas layanan kesehatan. Hal ini dilakukan melalui peninjauan atas proses layanan yang telah dilakukan kepada pasien disertai evaluasi terhadap hasil capaian. maka dari itu, aneka kelemahan dapat teridentifikasi juga langkah-langkah perbaikan dapat diambil guna meningkatkan derajat kesehatan serta kesejahteraan para pasien.. (Pasya et al., 2022)

Pelayanan kesehatan dental dan oral mampu dinilai melalui enam aspek utama, yaitu kemampuan dokter gigi dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pada pasien, pemahaman dokter terhadap kondisi penyakit pasien, keterampilan dalam menangani keluhan yang disampaikan, kejelasan dalam menjelaskan prosedur tindakan, transparansi hasil pemeriksaan, serta upaya menjaga kerahasiaan informasi medis pasien (Rubini & Hapsari Andayani, 2023)

Seluruh pelayanan tersebut harus dilaksanakan secara profesional dengan tujuan meningkatkan kualitas kesehatan gigi masyarakat secara menyeluruh, baik bagi individu dengan kondisi gigi yang sehat maupun bagi mereka yang telah mengalami gangguan kesehatan gigi. Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan gigi dan mulut harus bersifat terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan. Ini berarti bahwa setiap aspek pelayanan dari pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan harus saling mendukung dan dikelola dengan baik untuk memberikan hasil yang optimal bagi pasien. Sebagai perawat gigi di klinik kesehatan gigi, peran sebagai perawat gigi dalam menjaga komunikasi yang baik dan berperilaku ramah sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan profesional. Namun, adanya permasalahan terkait jadwal pasien yang tidak efektif dan waktu pelayanan yang kurang memadai memang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya, Bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan masalah ini (Utami, 2018).

Penyedia layanan kesehatan perlu secara berkelanjutan meningkatkan kualitas *pelayanan*, mencakup ketenangan batin, ketentraman, dan kondisi aman klien, agar pelayanan berjalan dengan optimal. Termasuk dalam bentuk pelayanan kesehatan yang tersedia di Indonesia adalah Puskesmas (Maramis et al., 2023)

Pada kunjungan pertama, penulis melakukan survei awal terhadap individu yang datang ke Klinik Gigi Natural Dental Centre, ada sebagian besar pasien puas dengan layanan klinik. Natural Dental Center dalam hal interaksi dengan perawat dan dokter. Meskipun demikian, kekurangan kepuasan pasien

terkait dengan pelayanan di klinik yaitu tentang penjadwalan pasien yang masih manual sehingga menyebabkan penumpukan pasien serta keluhan terkait waktu tunggu yang cukup lama. Penjadwalan yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan pada klien. Untuk mendapatkan kepastian dan jawaban mengenai permasalahan rasa puas pasien mengenai layanan yang diberikan klinik, meneliti seputar “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Centre”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik Natural Dental Center Makassar setelah dilakukannya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan kesehatan berdasarkan dimensi Tangible (Kenyataan).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Empathy (Empati).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (Keandalan).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya tanggap).

- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Assurance (Kepastian).

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh :

1. Bagi institusi

Diharapkan evaluasi institusi akan membantu meningkatkan pelayanan, dan temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di klinik Natural Dental Center Makassar.

2. Bagi Penulis

Sebagai panduan bagi penulis dan pembaca dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta dapat menjadi acuan bagi calon perawat gigi pada umumnya dalam menjalankan tugas mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

Perasaan puas klien juga salah satu faktor kunci yang sangat memengaruhi keberhasilan sebuah klinik atau penyedia pelayanan kesehatan. Rasa puas klien bukan sekedar berhubungan dengan kualitas pelayanan diterima, melainkan juga dengan pengalaman mereka secara keseluruhan, termasuk interaksi dengan staf, kenyamanan selama perawatan, dan efektivitas pengobatan yang diberikan. Untuk memberikan kepuasan kepada pasien, peningkatan kinerja pelayanan harus terus dilakukan. Klinik juga perlu menciptakan dan mengelola sistem yang efektif guna menarik lebih banyak pasien serta mempertahankan loyalitas mereka.

Usaha untuk memperbaiki atau meningkatkan tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan yang dirancang dengan baik. Pendekatan tersebut bertujuan untuk menjamin bahwa layanan yang disediakan memenuhi ekspektasi pasien, sehingga dapat menghasilkan ulasan yang baik dari mereka. (Junaidi, 2002) menyatakan bahwa “pasien mengevaluasi layanan berdasarkan kinerja yang mereka rasakan. Jika kinerja tersebut melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasakan kepuasan.”

Indarjati (2001) juga menyatakan bahwa terdapat dua situasi kepuasan pasien yang dapat dirasakan berdasarkan perbandingan antara fakta dan ekspektasi. Apabila layanan yang disediakan sesuai atau melebihi keinginan

dan Jika pelayanan tidak memenuhi atau berbeda dari yang diharapkan dengan keinginan dan ekspektasi pasien, pasien akan merasa kurang puas.

Tingkat kepuasan pasien dihasilkan melalui evaluasi, Dimana dilakukan oleh pasien dengan membandingkan harapan mereka terhadap suatu layanan atau jasa dengan kenyataan yang mereka alami selama menerima pelayanan tersebut. Apabila harapan tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, Hal tersebut dapat meningkatkan perasaan puas klien. Sebaliknya, bila layanan yang diterima berkesan kurang memuaskan, tingkat kepuasan klien dapat menurun.

Layanan kesehatan dental dan oral bertujuan guna mempertahankan serta peningkatan kesehatan masyarakat melalui berbagai kegiatan yang berkontribusi pada peningkatan kesehatan dental dan oral, menghindari srta mengatasi pada dental dan oral serta mengembalikan keadaan Kesehatan gigi, Memberikan layanan gigi dan mulut yang berkualitas merupakan salah satu metode untuk memperbaiki kesahatan

Perasaan puas menjadi tolok ukur kesuksesan dalam penyelenggaraan fasilitas kesehatan bagi komunitas. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu secara konsisten meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam aspek kepuasan, kenyamanan, dan keamanan pasien, guna memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif.

Selain itu, kepuasan pasien terhadap suatu layanan dapat digambarkan sebagai perbandingan antara apa yang pasien harapkan lewat layanan tersebut beserts apa yang mereka terima. Jika harapan tersebut dapat dipenuhi, hal itu

menunjukkan bahwa layanan tersebut berkualitas besar dan nantinya menghasilkan Tingkat kepuasan yang cukup memuaskan. Di sisi lain, jika ekspektasi itu tidak dapat dipenuhi, hal itu menunjukkan bahwa layanan tersebut tidak memenuhi harapan. (Parasuraman, 2020).

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai reaksi pasien terhadap selisih antara kinerja yang sebenarnya yang dirasakan setelah layanan dan tingkat perhatian sebelumnya. Kepuasan pasien adalah kuncinya. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan membuat pasien tetap setia, dan kepuasan klien memiliki korelasi yang kuat dengan promosi secara lisan antarpersonal, sehingga pelanggan baru akan masuk. Disebabkan oleh kondisi persaingan yang sangat ketat, efek berikut akan melanjutkan proses pembentukan citra klinik yang lebih baik. Oleh karena itu, setiap klinik akan berusaha untuk membuat klien merasa dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka dengan cara yang terbaik.

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah apabila pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi, rasa puas pasien dapat diukur melalui penilaian komunikasi dalam konsultasi seperti transfer informasi, keterlibatan pasien dalam suatu keputusan serta kepastian. Interaksi dan komunikasi yang paling efektif dan berkelanjutan merupakan suatu penentu dalam kepuasan pasien pada masa pelayanan berlangsung.

Salah satu cara berkomunikasi profesional kesehatan yang sangat berperan penting untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan di

perhatikan serta menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan komunikasi yang saling menghormati, sedangkan mereka kurang nyaman dalam informasi professional yang disampaikan oleh perawat mengenai status kesehatan, investigasi serta prognosis kondisi mereka.

2. Keberhasilan Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan adalah ketika harapan klien selaras dengan penawaran penyedia layanan. Kompatibilitas pelayanan dan ekspektasi pelanggan sangat penting, di mana hal ini mencakup pelayanan yang cepat, nyaman, mudah diakses, serta staf yang ramah. Ketika aspek-aspek ini terpenuhi, umumnya harapan pelanggan akan tercapai pasien/klien.

Sampai saat ini, belum ada pedoman untuk menentukan kepuasan pasien. Selain kepuasan tidak selalu sama, ekspektasi pasien dan cara mereka memahaminya juga berbeda. Namun demikian, kepuasan empiris pasien dapat dianggap sebagai salah satu alasan. Enam komponen pelayanan berikut menjadi focus dalam penelitian ini :

a) Tangibles (Bukti langsung)

Prosedur pemberian layanan penyedia layanan kesehatan memerlukan kehadiran fisik pasien. Selain itu, terdapat pengoperasian berbagai fasilitas yang digunakan, peralatan, serta kinerja petugas yang memiliki peran krusial dalam menjamin mutu pelayanan secara optimal.

b) Reliability (Kehandalan)

Penyedia jasa harus mampu melaksanakan pelayanan dengan andal dan akurat, baik dari segi waktu penyelesaian, kecepatan perawat dalam melayani pasien, maupun kemudahan dalam prosedur pelayanan.

c) Responsiveness (Daya tanggap)

Bagaimana penyedia layanan menangani keluhan pasien yang tidak puas terhadap layanan yang mereka terima, apa yang mereka lakukan untuk menanggapi keluhan tersebut, dan bagaimana mereka bersikap terhadap pasien yang menyatakan ketidakpuasannya.

d) Assurance (Jaminan)

Kinerja pelayanan perawat dipengaruhi oleh Tingkat profesionalisme yang mencakup keahlian, pengetahuan, sikap interpersonal yang baik, serta penerapan standar keamanan layanan.

e) Empathy (Empati)

Hal ini meliputi sikap sabar dan jujur petugas saat melayani, serta pendekatan yang adil terhadap setiap pasien, serta pendekatan yang tegas namun tetap penuh perhatian, hal ini berkontribusi pada terjalinnya Ikatan komunikasi yang baik dan kesadaran menyeluruh akan kebutuhan pasien.

f) Communication (Komunikasi)

Komunikasi berperan penting dalam menciptakan hubungan yang lancar, baik secara lisan dan Tindakan, interaksi antara petugas dengan pengguna jasa selama pelaksanaan layanan. Keberhasilan dalam membangun hubungan ini secara otomatis membuka jalan bagi

penyampaian layanan yang berkualitas tinggi dengan cepat, sesuai dengan harapan pengguna dan misi birokrasi publik.

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan yang disediakan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk bantuan dan sarana perawatan kesehatan yang sangat diperlukan oleh masyarakat untuk memperoleh tingkat kesehatan yang optimal. Layanan kesehatan mencakup berbagai macam jenis perawatan, yang meliputi meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit, dan rehabilitasi.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah elemen utama dalam kepuasan pasien. Pelayanan yang memuaskan dapat memperkuat kepercayaan pasien dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung ke tempat perawatan yang sama..

Untuk menjaga kesehatan, mengobati penyakit, dan memulihkan kondisi kesehatan, fasilitas kesehatan harus dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Dalam upaya menciptakan sistem layanan kesehatan yang adil dan efektif, penting agar setiap individu memiliki akses yang setara dan terjangkau terhadap fasilitas kesehatan. Hal ini sesuai dengan peraturan yang diterbitkan Menteri Kesehatan. (Perminex) No. 137/2018. Fasilitas kesehatan, menurut Pasal 47 Undang-Undang No. 2016/2017, didefinisikan sebagai sarana dan lokasi yang digunakan untuk menyelenggarakan satu atau lebih jenis pelayanan kesehatan.

Sistem layanan kesehatan ini ditujukan untuk semua kalangan, termasuk individu, keluarga, komunitas, dan masyarakat secara menyeluruh. Pelaksanaan dapat dilakukan oleh banyak pihak, seperti pemerintah federal, pemerintah daerah, organisasi kesehatan swasta, serta masyarakat itu sendiri, dengan tujuan mencapai sistem kesehatan yang efisien, adil, dan berkualitas (Widyaarti Astri, 2023).

Adapun pelayanan yang dapat diberikan pada saat pelayanan tersebut sebagai pelayanan unggul (*service excellence*) adalah kompetensi dalam mencapai standar mutu layanan sesuai dengan yang diharapkan dan keinginan untuk memberikan rasa puas kepada setiap pasien yang berkunjung berobat. Oleh karena itu, Pelayanan yang memenuhi standar kualitas akan memberikan dampak positif berupa kepuasan pasien, kepercayaan, dan reputasi yang baik untuk klinik. (kurniawan, 2022).

Kepuasan merupakan emosi positif atau negatif yang dirasakan setelah seseorang mengevaluasi apa yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Ketika hasilnya tidak memenuhi harapan, pasien cenderung merasakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya juga bisa terjadi. Di antara keuntungan dari adanya kepuasan pelanggan adalah membangun interaksi yang baik dengan setiap pasien, menghasilkan hubungan yang saling menguntungkan di antara mereka, serta menyediakan dasar yang kuat untuk kunjungan kembali.

Minat untuk berkunjung kembali sudah mencapai tahap loyalitas emosional. Pada tahap ini, sikap yang muncul akibat persepsi awal terhadap

kunjungan yang terjadi sebelum tindakan tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor kepuasan. Rasa puas ini akan menumbuhkan sikap menyukai serta menjadikan suatu hal sebagai pilihan utama. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa kepuasan pasien sangat memengaruhi keinginan mereka untuk berobat lagi nanti. (Helmawati, 2024).

Pelayanan merupakan sikap melayani yang diwujudkan melalui perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada pasien. Di salah satu klinik, pentingnya pelayanan prima (service excellence) terletak pada kemampuan untuk menunjukkan kepedulian kepada pasien yang berkunjung, sehingga tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan keuntungan klinik.

Pelayanan adalah konsep dasar dalam dunia kesehatan yang menekankan pentingnya memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Secara prinsip, pelayanan prima bertujuan untuk memastikan kualitas yang tinggi dan kepuasan pasien, yang mencakup beberapa aspek penting (Permatasari, 2022)

Tujuan pelayanan memberi layanan yang memuaskan pasien yang baik dan sesuai dengan harapan pasien memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan mereka secara optimal. Manfaat dari pelayanan yang baik adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan suatu klinik kepada pasien serta menjadi acuan dalam pengembangan dan penyusunan standar pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan prima juga bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Khususnya di klinik gigi, penerapan pelayanan prima menjadi

langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjadikannya pedoman dalam menyusun standar pelayanan yang lebih baik. menurut Pamekas (2021).

Dalam studi yang dilakukan oleh laia dan lase (2021), Hasibuan mengidentifikaisi berbagai jenis pelayanan prima yang efektif, meliputi :

- 1) Kelincahan artinya pasien amat menuntut kecepatan dalam pelayanan serta tepat waktu agar meminimalkan waktu tunggu.
- 2) Ramah artinya membangun kolaborasi yang positif, sikap ramah menjadi komponen utama dalam menunjang keberhasilan layanan
- 3) Tepat artinya, kecepatan dalam memberikan layanan perlu disertai dengan akurasi yang selaras dengan keinginan pasien
- 4) Kenyamanan berarti keadaan yang sangat berdampak terhadap performa perawat di klinik gigi.

C. Konsep dan kualitas kualitas pelayanan

Terwujudnya pelayanan yang baik adalah harapan semua pihak, Pasien, keluarga, komunitas, dan masyarakat umum dipersilakan untuk berobat ke klinik gigi. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, ada beberapa langkah yang perlu diambil.

Salah satu faktor penting ialah peran dokter dan perawat di klinik, kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh klinik bertujuan untuk memenuhi harapan, keinginan, dan keinginan masyarakat sekaligus menjamin tingkat kepuasan yang tinggi. Setiap pasien yang datang untuk melakukan perawatan

atau pengobatan gigi, serta berkonsultasi mengenai keluhan yang dialami, akan mendapatkan perhatian yang optimal (Liu, 2021).

Menurut (Dahliani & Ahwal, 2021) kualitas ditentukan oleh kapasitasnya untuk memberikan outcome atau kinerja yang melebihi harapan pasien. kualitas pelayanan prima menjadi komponen utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Baik dalam pemilihan kualitas bahan ataupun pemilihan alat yang digunakan untuk perawatan kesehatan gigi yang berkualitas tinggi dapat memenuhi harapan pasien, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pengobatan di suatu klinik yang akan di kunjungi. Sebaliknya, jika menerima pelayanan atau tindakan yang kurang memuaskan, pasien lebih cenderung merasa kecewa terhadap hasil yang diberikan oleh klinik gigi tersebut.

Kualitas pelayanan adalah standar manfaat yang diharapkan dan metode manajemennya untuk memenuhi kebutuhan semua pasien klinik, menurut Santoso (2019). Sementara itu, seperti yang dinyatakan oleh Moffton et al. (2022), Kualitas pelayanan terus berubah dan berkaitan dengan produk, jasa, dan tenaga kerja, untuk mencapai atau bahkan melebihi standar kualitas layanan yang ditetapkan, proses dan lingkungan juga penting.

Menurut (Farizky et al., 2022) Istilah kepuasan pasien merujuk sejauh mana pasien merasa puas atau sebaliknya yang mungkin dialami pasien atas hasil yang diberikan antara harapan dan perilakunya serta bagaimana mereka mempercayai klinik tersebut untuk berkunjung kembali dan melakukan (hasil) dengan ekspektasi mereka. Menurut (Ahyani, 2022) Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat kesenangan maupun ketidakpuasan yang dirasakan

pasien setelah menerima perawatan di salah satu klinik dan akan selalu mempertimbangkan kinerja yang di berikan oleh dokter ataupun perawat dengan kinerja yang diharapkan. Salah satu cara efektif bagi salah satu klinik untuk memahami kebutuhan pasiennya yaitu dengan meningkatka kualitas bahan yang digunakan maupun alat-alat canggih agar dapat dicapai secara efektif dengan menyediakan pelayanan yang terbaik.

Kualitas layanan menjadi salah satu perhatian utama, terutama terkait dengan waktu tunggu. Hal ini mencakup proses pendaftaran hingga layanan lainnya. Pasien berharap waktu tunggu dapat diminimalkan, meskipun mereka memahami bahwa penundaan sering terjadi akibat pemeriksaan yang memprioritaskan individu tertentu. Selain itu, meningkatnya jumlah pasien yang berkunjung ke klinik juga berkontribusi pada lamanya waktu tunggu, yang sering dianggap wajar. Namun, sebagian besar pasien tetap berharap agar klinik dapat mengatasi masalah ini. Salah satu solusi yang diharapkan. Dengan menambah jumlah staf medis maupun administrasi, beban kerja dapat terbagi lebih merata, sehingga waktu tunggu berkurang dan menyediakan fasilitas yang lebih memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman atau sistem pendaftaran yang lebih efisien, dapat membantu mengurangi keluhan pasien 92 83 terkait waktu tunggu. Penerapan serangkaian Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan. sekaligus memenuhi harapan pasien. (Novela Vina, 2021)

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dengan level kepuasan dari pasien, klien yang menjalani perawatan cenderung mengalami kepuasan dengan

asuhan yang mereka dapatkan dan merasa tenang selama proses tersebut. (Pohan, 2007).

Salah satu indikator utama keberhasilan klinik adalah kepuasan klien ini sungguh berharga sebab klien yang merasa puas akan lebih sering mengunjungi klinik dan lebih mungkin menceritakan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. (Hanifah R, 2022).

Dalam konsep pelayanan yang memberikan pelayanan terbaik dapat menerapkan konsep yang meliputi 6 dalam sektor publik menurut Barata (Putri, 2021).

- 1) Sikap (*attitude*), penampilan dan sikap dari petugas atau perawat yang memberikan layanan. Penampilan dan kemampuan diri sangat berperan dalam menciptakan kesan pertama yang baik serta memberikan rasa nyaman dan percaya kepada pasien. Berikut beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk mewujudkan pelayanan prima melalui penampilan dan kemampuan.
- 2) Perhatian (*attention*), kepedulian penuh dalam pelayanan kesehatan, yang tidak semata-mata pemberian layanan klinis melainkan juga pada aspek emosional dan psikologis pasien. Kepedulian ini mencakup berbagai hal, seperti mendengarkan, memahami, dan menghargai kebutuhan serta keinginan masyarakat atau pasien. Untuk mewujudkan hal ini, beberapa aspek yang perlu diperhatikan.
- 3) Tindakan (*action*), Kegiatan pelayanan pasien mencakup kebutuhan yang diinginkan oleh pasien, penegasan kebutuhan tersebut, serta pengenalan dan ungkapan rasa syukur sebagai wujud pelayanan yang tulus.

- 4) Kemampuan (*ability*), kemampuan dan keterampilan profesional di bidang medis adalah aspek dasar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan apoteker, harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya. Selain itu, staf non-medis seperti administrasi, petugas kebersihan, dan keamanan juga harus memiliki keterampilan dasar yang mendukung keberlangsungan pelayanan klinik.
- 5) Penampilan (*appearance*), penampilan yang rapi, sesuai dengan situasi, serta kebersihan diri yang terjaga menunjukkan bahwa seseorang memiliki perhatian terhadap detail dan memperlihatkan profesionalisme. Dalam konteks klinik atau pelayanan kesehatan, memakai seragam yang bersih dan sesuai standar akan memperkuat citra profesional serta meningkatkan rasa percaya diri baik untuk individu yang bersangkutan maupun untuk pasien.
- 6) Tanggung jawab (*accountability*), Sikap yang tidak berpihak terhadap setiap pasien merupakan salah satu bentuk kepedulian, guna menghindari atau mengurangi ketidakpuasan.
 - Faktor yang dapat mempengaruhi suatu pelayanan yaitu:
 - a) Faktor individual, menunjuk pada suatu pelayanan. Tingginya Tingkat kinerja, kapasitas, dan mutu kerja sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
 - b) Komponen sistem dalam pelayanan publik, Terutama dalam kaitannya dengan mekanisme pelayanan dan cara penggunaannya, hal ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Semakin canggih dan kompleks mekanisme yang diterapkan, semakin sulit bagi

penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif. Sebaliknya, jika prosedur yang diterapkan lebih sederhana dan jelas, maka peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan semakin besar (Fakih dan Lawati, 2019).

D. Tingkat Kepuasan Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan pasien yang ingin berobat, klinik melakukan berbagai kegiatan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memenuhi persyaratan perundang-undangan, khususnya penggunaan peralatan negara Nomor 81 Tahun 1993. Kriteria tertentu harus dipenuhi sebelum pasien dapat dianggap mendapat pelayanan yang baik. Berikut adalah kriteria-kriteria tersebut:

1) Kesederhanaan

Pelayanan dirancang agar sederhana dan tidak rumit dan Informasi mengenai prosedur disampaikan dengan jelas sehingga mudah dipahami oleh pasien.

2) Penegasan dan jaminan mengenai :

- a. Langkah-langkah atau alur yang harus diikuti dalam proses pemberian layanan
- b. Ketentuan yang harus dipenuhi, baik dari segi teknis maupun administrative, untuk memperoleh layanan
- c. Informasi terperinci mengenai biaya layanan beserta metode atau mekanisme pembayarannya
- d. Perkiraan dirasi atau batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu proses layanan

3) Keamanan

Prosesur dan pencapaian pelayanan dapat menciptakan rasa aman serta memberikan kepastian kepada pasien.

4) Keterbukaan

Pasien harus diinformasikan dengan jelas tentang prosedur, persyaratan, penyedia layanan, penanggung jawab kinerja unit, uraian tarif atau harga, dan semua aspek lain yang terkait dengan pelaksanaan layanan.

5) Efisien

- a) Dengan mempertimbangkan hubungan antara persyaratan dan pelayanan terkait, pelayanan yang akan berkonsentrasi hanya pada elemen yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan pelayanan.
- b) Agar tidak terjadi pengulangan dalam pemenuhan persyaratan pelayanan, pasien harus meengkapi seluruh perawatan yang berlaku di klinik tersebut.

6) Ekonomis

Mengenai biaya harus terlebih dahulu meninjau :

- a) Biaya yang dikenakan untuk barang/jasa pelayanan pasien harus masuk akal dan tidak melebihi ketentuan yang berlaku.
- b) Situasi finansial dan kapasitas pasien dalam memenuhi kewajiban pembayaran.
- c) Aturan hukum yang berlaku
- d) Keadilan yang setara

7) Ketepatan waktu

Persyaratan ini mengindikasikan bahwa akses terhadap pelayanan publik perlu seluas luasnya, dengan penekanan pada pemerataan dan perlakuan yang seimbang bagi semua pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan.

E. Faktor Yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien

Sejumlah unsur yang memengaruhi perasaan puas bagi klien, antara lain:

1) Mutu bahan atau fasilitas

Kepuasan klien muncul Ketika penilaian mereka mengindikasikan bahwa bahan serta jasa yang digunakan memiliki mutu yang tinggi.

2) Harga

Tarif yang tertera sudah mencakup biaya bahan atau layanan yang diberikan. Meskipun harga merupakan faktor yang signifikan, hal yang lebih utama adalah pengendalian kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Perlu dicatat bahwa harga juga berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Umumnya, semakin tinggi biaya pengobatan, semakin besar pula harapan pasien terhadap kualitas layanan yang disediakan.

3) Emosional

Semua perawat pelayanan kesehatan yang melihat pasien dengan cara yang sama, serta pasien yang merasa bangga dan percaya diri, cenderung lebih puas ketika diberi pilihan.

4) Kinerja

Kinerja dapat diukur dari berbagai aspek, antara lain kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks keperawatan, ini mencakup kecepatan dalam proses pengobatan yang mendukung pemulihan pasien secara memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat dan mudah dan membuat pasien nyaman selama perawatan. Perhatian terhadap kebersihan, keramahan, dan ketersediaan peralatan yang lengkap di klinik dapat membantu pasien merasa nyaman.

5) Estetika

Estetika adalah pesona klinik yang dapat dilihat oleh setiap pasien. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti keramahan perawat, kelengkapan peralatan, kebersihan lingkungan, serta suasana yang nyaman dan mendukung proses penyembuhan.

6) Karakteristik Bahan/ Fasilitas

Aset fisik yang dimiliki suatu klinik, seperti bangunan dan desainnya tampilan klinik, tingkat kebersihan, dan kualitas dan kelengkapan bahan yang disediakan, termasuk merek yang digunakan, adalah ciri-ciri klinik yang berkualitas.

7) Pelayanan

Pelayanan keramahan perawat di klinik gigi, Institusi pelayanan kesehatan harus memiliki sistem yang mendukung, seperti registrasi yang cepat, manajemen antrian yang baik, dan alur kerja yang efisien.

Penggunaan teknologi, seperti sistem informasi kesehatan, juga dapat mempercepat proses pelayanan.

8) Lokasi

Lokasi yang strategis membantu meningkatkan jumlah kunjungan pasien karena daya tarik yang lebih tinggi. Klinik yang mudah diakses memiliki peluang lebih besar untuk dikenal dan direkomendasikan oleh masyarakat.

9) Fasilitas

Klinik harus memiliki fasilitas yang lengkap agar pasien memiliki penilaian yang baik. Fasilitas yang baik menunjukkan profesionalisme dan perhatian terhadap kenyamanan klien, sehingga akhirnya berkontribusi pada level perasaan puas mereka. Alat medis yang modern dan lengkap membantu memastikan diagnosis dan perawatan dilakukan dengan efektif dan efisien. Ketersediaan obat-obatan dan perlengkapan kesehatan yang memadai.

10) Komunikasi

Komunikasi mencakup cara penyedia pelayanan menyampaikan informasi dan menangani keluhan pasien. Penanganan keluhan pasien termasuk bagaimana penyedia pelayanan, khususnya perawat, menanggapi keluhan pasien secara cepat dan menawarkan bantuan dan solusi yang diperlukan.

11) Suasana

Suasana klinik mencakup aspek keamanan dan keakraban, yang keduanya berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung proses pengobatan. Suasana yang nyaman tidak hanya memengaruhi pasien secara langsung tetapi juga meninggalkan kesan positif bagi pengunjung lainnya, seperti keluarga atau teman yang menemani.

12) Rancangan grafis

Rancangan grafis mencakup elemen seperti penataan interior, bentuk tempat, serta penataan ruang praktik yang sederhana dan tidak rumit. Tata letak dan unsur dekoratif berkontribusi terhadap terciptanya rasa nyaman bagi pasien. Menurut Sri Yuniari (2015), tBeragam faktor memengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menerima layanan, diantaranya adalah:

- a. Penggunaan bahan medis yang berkualitas tinggi, seperti material tambal gigi, bahan untuk crown atau veneer, dan alat steril yang baik, meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan klinik.
- b. Pasien cenderung mengevaluasi bahan yang digunakan berdasarkan daya tahan, keamanan, dan hasil akhirnya.
- c. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan, terutama jika layanan tersebut memenuhi standar yang diharapkan.
- d. Aspek emosional juga memengaruhi kepuasan, Dimana pasien menunjukkan rasa bangga dan kagum terhadap klinik yang dipersepsikan sebagai klinik gigi dengan citra mewah

- e. Tingginya biaya perawatan dapat meningkatkan ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan, sementara tarif rendah dengan mutu yang tetap tinggi cenderung meningkatkan persepsi positif terhadap nilai layanan tersebut.
- f. Efisiensi dalam hal biaya dan waktu menjadi pertimbangan penting; pasien akan lebih puas apabila pelayanan diberikan tanpa beban biaya yang tak terduga maupun waktu tunggu yang lama.

F. Nilai Kepuasan Pasien

Nilai kebahagiaan klien ialah bukti atau laporan mengenai level kepuasan publik yang dihasilkan dengan mengukur kualitas dan pendapatan pasien yang mendapatkan layanan dari penyedia publik. Selain itu, data pasien dapat digunakan sebagai sumber evaluasi untuk mengevaluasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Selain itu, data ini memberikan dorongan bagi seluruh pihak untuk senantiasa meningkatkan mutu layanan. Tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Pasien adalah untuk membantu lembaga klinis mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan secara berkala. Keputusan dari indeks ini dapat dijadikan landasan dalam perumusan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Untuk komunitas, Indeks perasaan puas klien berperan sebagai gambaran mengenai kinerja unit pelayanan yang bersangkutan, sehingga memudahkan mereka dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengatur mengenai panduan

dalam penyusunan survei kepuasan pasien di unit pelayanan publik pasien merupakan alat ukur tingkat Kepuasan masyarakat secara komprehensif meliputi 9 (sembilan) komponen, sebagai berikut:

1) Persyaratan pelayanan

Mengelola berbagai jenis pelayanann harus memenuhi persyaratan administratif dan teknis.

2) Prosedur pelayanan

Prosedur mengacu pada metode atau cara terstruktur dalam melaksanakan suatu layanan yang sudah distandarisasi untuk kedua pihak, baik penyedia layanan maupun penerima, termasuk mekanisme pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian ialah durasi yang dibutuhkan guna menuntaskan semua rangkaian proses pelayanan pada masing-masing ragam layanan..

4) Biaya/Tarif pelayanan

Biaya/Tarif adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh penerima layanan untuk memperoleh dan/atau menggunakan layanan dari penyedia, dengan besaran yang ditentukan melalui kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.

5) Produk Layanan

Persyaratan Jenis pelayanan produk adalah hasil dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.

70

6) Kompetensi pelaksana

Skill yang wajib dimiliki oleh seluruh pelaksana, yang dikenal sebagai kompetensi pelaksana, Meliputi wawasan, kemampuan teknis, keterampilan praktis, dan riwayat kerja..

7) Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana merujuk pada etika yang ditunjukkan oleh tenaga kerja saat melaksanakan penganan.

8) Penanganan pengaduan, saran/masukan

Sistem pelaksanaan pengoperasian komplain serta upaya lanjutnya mencakup Manajemen keluhan, ide, dan usulan.

9) Sarana dan prasarana

Fasilitas merujuk pada semua hal Yang bisa digunakan untuk Meraih sasaran serta target. Adapun prasarana merujuk pada semua elemen yang berperan sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat. (Harahap, 2024)

G. Defenisi dan Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan keinginan semua pihak yang berminat menerima perawatan di klinik gigi, termasuk pasien, keluarga mereka, kelompok, dan masyarakat luas. Untuk mewujudkan pelayanan berkualitas, terdapat beberapa hal penting yang harus dilakukan. Salah satu aspek utama adalah peran dokter yang menangani pasien serta perawat yang bekerja di klinik tersebut.

Kualitas pelayanan mencerminkan kegiatan yang dilakukan oleh klinik dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien. Layanan yang bermutu tinggi juga harus mampu menyediakan kepuasan kepada setiap pasien yang datang untuk menjalani perawatan gigi, pengobatan, atau berkonsultasi terkait keluhan yang mereka alami (Liu, 2021).

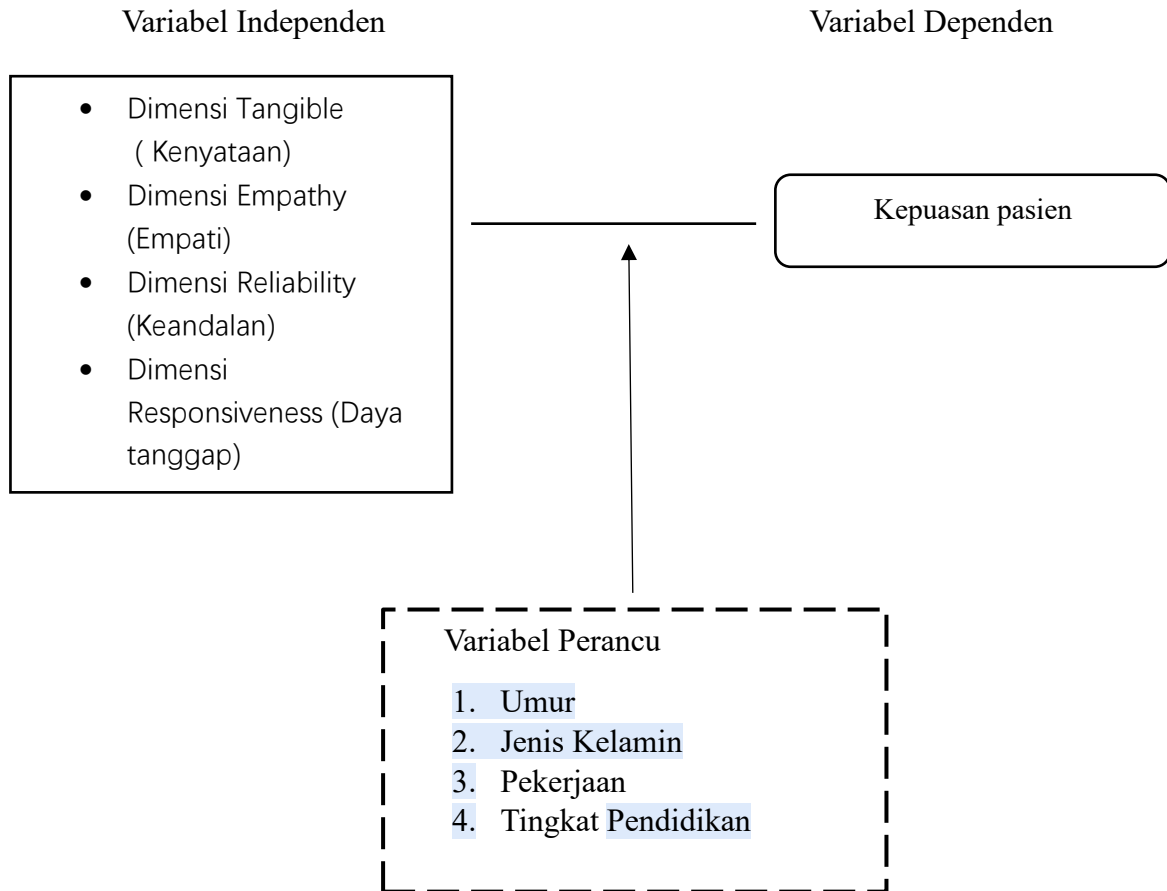
Menurut (Dahliani & Ahwal, 2021) kualitas ditentukan oleh kapasitasnya untuk memberikan *outcome* atau kinerja yang melebihi harapan pasien. kualitas pelayanan menjadi komponen utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Baik dalam pemilihan kualitas bahan ataupun pemilihan alat yang digunakan untuk perawatan kesehatan gigi yang berkualitas tinggi dapat memenuhi harapan pasien, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pengobatan di suatu klinik yang akan di kunjungi. Sebaliknya, jika menerima pelayanan atau tindakan yang kurang memuaskan, pasien lebih cenderung merasa kecewa terhadap hasil yang diberikan oleh klinik gigi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan situasi dinamis yang secara langsung terkait dengan komoditas, pelayanan, dan sumber daya manusia. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai standar kesempurnaan yang pantas dicapai dan bagaimana standar tersebut dikelola guna memenuhi tuntutan semua pasien yang mengunjungi klinik. (Santoso, 2019). Proses dan lingkungan juga dapat memenuhi atau melampaui standar layanan yang diharapkan. (Mawaftoun et al., 2022)

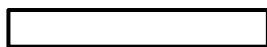
Menurut (Farizky et al., 2022) Rasa puas pasien adalah tingkat perasaan puas atau tidak puas yang mungkin dialami pasien atas hasil yang diberikan

antara harapan dan perilakunya serta bagaimana mereka mempercayai klinik tersebut untuk berkunjung kembali dan melakukan (hasil) dengan ekspektasi mereka. Menurut (Ahyani, 2022) Kepuasan klien ialah sebagai level kesenangan/ketidakpuasan yang dialami klien setelah menerima perawatan di salah satu klinik dan akan selalu mempertimbangkan kinerja yang di berikan oleh dokter ataupun perawat dengan kinerja yang diharapkan. Salah satu cara efektif bagi salah satu klinik untuk memahami kebutuhan pasiennya yaitu dengan meningkatkan kualitas bahan yang digunakan maupun alat-alat canggih agar dapat dicapai secara efektif dengan menyediakan pelayanan yang terbaik.

H. Kerangka Konsep



Ket :



= Variabel Diteliti



= Variabel Tidak Diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui instrumen kuesioner secara cross-sectionall.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup seluruh hal dan subjek yang akan diteliti. Penelitian ini mencakup semua individu yang berobat di klinik gigi Natural Dental Center.

2. Sampel

a. Teknik Pengumpulan Data

Accidental Sampling mengacu pada pemilihan sampel secara tidak sengaja, meliputi siapa pun yang secara tak terduga berjumpa dengan peneliti yang dapat dimanfaatkan untuk dijadikan sampel jika dianggap dalam kriteria yang peneliti inginkan. Teknik pengambilan sampel penelitian Accidental Sampling melibatkan pengunjung Klinik Natural Dental Center.

b. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang telah menerima pelayanan di klinik natural dental center yang lebih dari 1 kali kunjungan untuk datang berobat kembali.
- 2) Pasien yang telah siap untuk mengisi lembaran kuesioner
- 3) Pasien yang berusia 18 tahun keatas agar dapat memahami pertanyaan yang diberikan atau yang diajukan kepada pasien.

c. Kriteria Eksklusi

kriteria eksklusi pada persyaratan yang tidak memenuhi syarat penelitian, sehingga jika suatu objek penelitian memenuhi kriteria tersebut, objek tersebut tidak akan dimasukkan dalam penelitian. Adapun syarat pengecualian pada penelitian ini meliputi:

- 1) Yang tidak melakukan perawatan di klinik natural dental center.
- 2) Pasien yang masih anak-anak/balita.

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di klinik Natural Dental Center Makassar tepat di Jalan mongisidi No. 34 Makassar.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan pada bulan Februari-Mei 2025.

D. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (Terikat)

Variabel independent dalam penelitian ini yaitu Tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di klinik

b. Variabel dependent (Bebas)

Variabel dependent dalam penelitian ini yaitu memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definis Oprasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Jenis Skala Ukur
1	Variabel Independen: Tingkat Kepuasan Pasien di klinik <i>Tangibles/Nyata</i>	Perasaan puas atau kecewa yang timbul akibat Capaian atau hasil dari pelayanan kesehatan yang dipersepsikan sesuai dengan kebutuhan yang diprediksi. Kemampuan suatu klinik dalam menunjukkan	Lima Dimensi Utama Dalam Tingkat Kepuasan Pasien. 1.Tangibles (Nyata) 2.Emphaty (Empat) 3.Reliability (Keandalan) 4.Responsivinessiv (Daya Tanggap) 5.Assurance (Kepastian) Kuesioner sebanyak 25 pertanyaan skor 4 sangat	Kuesioner Memiliki pertanyaan sebanyak 25 item pertanyaan dengan opsi jawaban4 = Sangat Puas 3 = Puas 2 = Tidak puas 1 = Sangat tidak puas	Ordinal

		eksistensinya pada pihak eksternal. Memberikan perhatian, perawatan, dan pemahaman penuh terhadap perasaan pasien Kemampuan klinik untuk menyediakan layanan sesuai dengan janji, akurat, dan terpercaya. Kesiapan Klinik dalam melayani Dan melayani dengan kecepatan dan ketepatan kepada pasien, serta penyampaian data yang transparan.	puas, 3 puas, 2 tidak puas, 1 sangat tidak puas	Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Skor Tertinggi: $\frac{25}{4} = 100$ Skor Skor Terendah; $\frac{25}{1} = 25$	
--	--	---	--	---	--

	Assurance/Kepastian	Kemampuan perawat klinik untuk menanamkan kepercayaan pada setiap pasien yang mengunjungi klinik.			
--	---------------------	---	--	--	--

1. Variabel tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di klinik

a. Definisi operasional variabel tingkat kepuasan pasien

Pelayanan yang baik dimulai dengan sikap melayani, yang mencakup kesediaan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien dan bertindak untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sikap ini tidak hanya berfokus pada memberikan perawatan medis yang tepat, tetapi juga pada aspek emosional dan psikologis pasien. Beberapa aspek yang mencerminkan sikap ini.

Segala bentuk layanan yang diberikan oleh klinik kepada individu yang ingin berobat disebut pelayanan pasien. Klinik yang berkualitas tinggi Memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan setiap pasien yang datang untuk perawatan atau pengobatan gigi dan berbicara tentang masalah mereka.

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data primer

Data yang didapatkan tanpa perantara pada sebuah objek yang akan dilakukan penelitian dengan cara pemberian kuesioner secara langsung.

2. Data sekunder

Data diambil langsung dari instansi pelaksana penelitian yang relevan untuk studi ini.

G. Instrumen

Instrumen Penelitian

Kuesioner yang dibagikan dalam bentuk lembaran kertas dibuat oleh peneliti yang berisi beberapa pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

H. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Meminta izin kepada dokter gigi atau pimpinan Klinik Gigi Natural Dental Centre.
- b. Menentukan sampel penelitian.
- c. subjek penelitian agar menjadi sampel penelitian dengan memberikan informed consent dan lembar kuesioner kepada klien atau pasien di Klinik Gigi Natural Dental Centre.
- d. Menentukan waktu penelitian.
- e. Menyiapkan alat dan bahan penelitian.
- f. Menyiapkan Kuesioner.

2. Pelaksanaan

- a. Mengidentifikasi responden yang akan dijadikan subjek penelitian.
- b. Peneliti menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian ini.
- c. Responden diberikan kuesioner oleh peneliti.
- d. Apabila responden kesulitan dalam membaca, peneliti dapat membantu dengan membacakan pertanyaan pada halaman kuesioner.
- e. Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan lalu diolah dari data yang di dapat.

I. Analisis data

Sesudah data tuntas, peneliti mengolah data tersebut untuk dianalisis dan mengambil kesimpulan. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam mengolah dan menganalisis data.

1. Editing

Penyuntingan adalah proses pengecekan kembali keakuratan data yang telah dikumpulkan. Penyuntingan dapat dilakukan selama atau setelah pengumpulan data.

2. Coding Data

Pengkodean proses data yang mengubah data berbasis huruf menjadi data numerik. Proses pengkodean ini mencoba untuk menganalisis dan menguji data mentah yang ada dengan memberinya label.

3. Entry Data

Entry data adalah suatu proses pengisian data pada hasil pencatatan jawaban kuesioner ataupun dari data sekunder. Pada proses ini data akan dipindahkan dari kuesioner ke tabel.

4. Processing

Setelah semua survei selesai dan diberi kode, langkah selanjutnya adalah memproses data sehingga apa yang telah dimasukkan dapat diperiksa.

5. Cleaning Data

Pembersihan (data cleaning) adalah proses pengecekan ulang data yang banyak digunakan untuk entri data guna mengetahui apakah terdapat ketidakakuratan.

J. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai tahap bersifat esensial dalam studi yang berperan dalam mencapai tujuan utama, yakni memperoleh jawaban atas setiap pertanyaan penelitian yang diajukan setiap pelayanan di klinik tersebut. Setelah penulis mengumpulkan informasi yang diperlukan dan meneliti, data tersebut akan dikelola dengan; memasukan data responden menggunakan aplikasi excel dan dianalisis menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, serta pengukuran dilakukan melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu mengukur keakuratan kuisisioner dalam menentukan tingkat kepuasan.

Penulis mengolah data tersebut dengan beberapa cara, yaitu melalui proses editing, setelah responden melengkapi informed consent dan kuesioner, penulis memeriksa kembali kelengkapan jawaban kuesioner yang sudah terisi. Kedua, jika partisipan mengisi kuesioner dengan benar dan lengkap, maka penulis melakukan pemeriksaan data dari kuesioner yang telah diselesaikan responden.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan menjelaskan temuan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Center. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Mei 2025 sebanyak 43 responden di klinik natural dental center yang memenuhi kriteria.

Karakteristik responden penelitian ini meliputi tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan kriteria yang meliputi umur, pekerjaan, jenis kelamin dan berdasarkan tingkat pendidikan responden. Penelitian ini dilakukan sebanyak 43 responden. Hasil data yang sudah diproses akan di tampilkan dalam tampilan tabel. Adapun tabel karakteristik responden sebagai berikut.

1. Distribusi Responden

Hasil pengumpulan data berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan karakteristik dari responden dengan penyajian dalam bentuk table, diperoleh sebagai berikut :

Tabel. 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	20	46,5%
Perempuan	23	53,5%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.1 di atas diperoleh data bahwa sebanyak 20 (46,5%) partisipan dari kalangan laki-laki dan 23 (53,5%) partisipan dari kalangan Perempuan.

40

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18-25	19	44%
26-35	18	41%
36-45	4	9%
46-57	2	6%
Total	43	100%

Berdasarkan table diatas diperoleh data sebanyak 19 (44%) berumur 18-25 tahun, 18 (41%) responden berumur 26-35 tahun, dan 4 (9%) responden berumur 36-45 tahun dan 2 (6%) responden berusia 46-57.

44

Tabel. 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S2	1	3%
S1	20	47%
D3	2	6%
Mahasiswa	3	7%
SMA	16	37%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.3, diperoleh data pendidikan bahwa responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang (3%), S1 berjumlah 20 orang (47%), D3 berjumlah 2 orang (6%), Mahasiswa berjumlah 3 orang (7%), SMA berjumlah 16 orang (37%).

2. Distribusi Penelitian

8

Tabel. 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan

Tangibles/Bukti Fisik Di Klinik Natural Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%

7

Puas	12	28%
Sangat Puas	31	72%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.4 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *tangibles*/bukti fisik untuk tipe Sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 12 responden (28%) tipe puas dan 31 responden (72%) dengan tipe sangat puas

Tabel. 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Reliability/Kehandalan Di Klinik Natural Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	25	58%
Sangat Puas	18	42%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.5 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *reliability*/kehandalan untuk tipe Sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 25 responden (58%) kategori puas dan 18 responden (42%) dengan kategori sangat puas.

Tabel. 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Responsive/Ketangkapan Di Klinik Natural Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%

Puas	12	28%
Sangat Puas	31	72%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.6 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *responsive*/ketangkapan untuk tipe Sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 12 responden (28%) tipe puas dan 31 responden (72%) dengan tipe sangat puas.

Tabel. 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance/Jaminan Di Klinik Natural Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	19	44%
Sangat Puas	24	56%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.7 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *assurance*/jaminan untuk tipe Sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 19 responden (44%) tipe puas dan 24 responden (56%) dengan tipe sangat puas.

Tabel. 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empathy/Empati Di Klinik Natural Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%

Tidak Puas	0	0%
Puas	29	67%
Sangat Puas	14	33%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.8 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *empathy*/empati untuk tipe Sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 29 responden (44%) tipe puas dan 14 responden (33%) dengan tipe sangat puas.

Tabel. 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi pelayanan	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tangibles/Bukti Fisik	-	-	-	-	12	28	31	72
Reliability/Kehandalan	-	-	-	-	25	58	18	42
Responsive/Ketangkapan	-	-	-	-	12	28	31	72
Assurance/Jaminan	-	-	-	-	19	44	24	56
Empathy/Empati	-	-	-	-	29	67	14	33

Berdasarkan table 4.9 di atas memperlihatkan tingkat puas pasien mengenai berbagai aspek layanan yang disediakan; pada dimensi bukti fisik (tangibles), berjumlah 12 pasien (28%) menyatakan puas, sementara 31 pasien (72%) menyatakan sangat puas. Untuk dimensi keandalan (reliability), 25 pasien (58%) merasa puas dan 18 pasien (42%) sangat puas. Pada dimensi ketangkapan (responsiveness), 12 pasien (28%) memilih puas,

dan 31 pasien (72%) memilih sangat puas. Dimensi jaminan (assurance) menunjukkan 19 pasien (44%) puas dan 24 pasien (56%) sangat puas. Sedangkan pada dimensi empati (empathy), sebanyak 29 pasien (67%) puas dan 14 pasien (33%) sangat puas. Secara keseluruhan, responden memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap semua dimensi layanan yang disediakan oleh NDC..

B. Pembahasan Penelitian

Kepuasan pasien atas layanan kesehatan dental dan oral merupakan hasil perbedaan pada harapan sebelum menerima pelayanan dan pandangan mengenai jasa yang diperoleh. Jika ekspektasi tersebut terwujud, maka layanan tersebut dianggap memiliki mutu unggul dan akan menghasilkan tingkat Rasa puas yang memuaskan.

Penelitian menyatakan bahwa jumlah partisipan perempuan yang melakukan pemeriksaan dominan di klinik Natural Dental Care dibuktikan bahwa setiap kunjungan kebanyakan pasien yang datang untuk memeriksa Sebagian besar Perempuan.

Di antara berbagai kelompok usia, responden terbanyak yang menjalani pemeriksaan berada pada di klinik Natural Dental Care yaitu umur 18-25 tahun di buktikan bahwa umur 18-25 tahun berjumlah 19 orang selisih 1 orang dengan rentang usia 26-35 tahun yang berjumlah 18 orang kemudian untuk 36-45 tahun berjumlah 4 orang dan 46-57 berjumlah 2 orang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari wenceslus. L.,*et all* (2024). Sebanyak 302 pasien berpartisipasi dalam penelitian ini, dan sebagian

besar adalah perempuan (183,60,6%) engan perbandingan jumlah laki-laki dan perempuan sebesar 1:1,54. Usia mereka berkisar antara 18 hingga 83 tahun.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi tangibles/nyata menghasilkan responden dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan yang dilihat dari Mutu layanan dari aspek bukti fisik terlihat pada fasilitas yang disediakan di dalam ruangan. akupan kepuasan responden atas pelayanan yang diberikan di Klinik Natural Dental Care berdasarkan atas dimensi pelayanan tangibles/nyata dimana peneliti melihat meninjau langsung mulai dari ruangan pemeriksaan tersedia area tunggu yang memadai, memberikan kenyamanan, toilet, dan air, klinik mempunyai fasilitas yang sepenuhnya tersedia, selanjutnya tenaga medis dan perawat Memiliki tampilan yang sopan dan terawat dan ruang klinik terlihat bersih dan indah.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh (Rumah et al., n.d.) yang menggambarkan bahwasanya kategori responden Memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diberikan, sementara sebagian lainnya menyatakan tidak puas penelitian ini cocok dengan penelitian (Siti Dinda Prasasti,*et all*) dalam studi mengenai perasaan puas pasien mengenai pelayanan kesehatan dental dan oral di poli gigi pada aspek bukti fisik (tangible), di mana sebagian besar pasien merasa puas, dan hanya sebagian kecil yang menyatakan ketidakpuasan.

Temuan penelitian ini juga relevan dalam penelitian yang dilakukan oleh Aldossary. M.S, et al. (2023) yang mengungkapkan bahwa sebanyak 964

59 klien disurvei. Kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan gigi adalah 3,61 dari 5,0 (72,2%). Di antara semua item, kebersihan fasilitas menunjukkan skor kepuasan tertinggi (4,11/5; 82,2%). untuk kenyamanan ruang resepsionis, dan 3,54 (70,8%) untuk durasi menunggu di klinik gigi (dari kedatangan sampai keberangkatan). Riset ini turut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Verma.M, et all (2025). Yang menunjukkan secara umumnya, pasien menunjukkan kepuasan dengan layanan perawatan gigi ang disediakan oleh pihak rumah sakit. Kepuasan tertinggi (98%) ditunjukkan oleh kebersihan, ventilasi, dan perawatan klinik (98%), diikuti oleh kinerja dokter gigi dan ketersediaan bahan serta instrumen gigi (97%). Pasien paling tidak puas dengan waktu tunggu.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi reliability/keandalan menghasilkan responden dalam kategori sangat puas karena reliability/Keandalan merupakan aspek dalam pelayanan yang menitikberatkan pada kecakapan petugas dalam menyajikan layanan sesuai standar yang telah ditentukan sebelumnya dan penyedia jasa harus mampu melaksanakan pelayanan dengan andal dan akurat, baik dari segi waktu penyelesaian, kecepatan perawat dalam melayani pasien, maupun kemudahan dalam prosedur pelayanan. Menurut beberapa responden yang di wawancarai mengatakan bahwa dokter dan operator mengonfirmasi oleh pasien tahap pelayanan di berikan dan menerangkan tindakan yang akan di lakukan, dokter dan perawatnya juga memberikan layanan Dilakukan secara seksama, hati-hati, dan tepat waktu sebagaimana yang dijanjikan.

8

Penelitian ini didukung oleh (Puteri Fannya 2020) yang mengindikasikan bahwa sebagian responden menilai pelayanan yang diterima cukup memuaskan, namun lebih banyak yang menyatakan ketidakpuasan (Siti Dinda Prasasti,*et all*) berjudul **Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi** pada dimensi kehandalan (reability) yang juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas, meskipun tetap terdapat sebagian yang menyatakan ketidakpuasan.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi responsiveness/ketanggapan menghasilkan responden dalam kategori merasa puas karena dimensi Dimensi responsiveness (ketanggapan) mengacu pada keahlian petugas dalam menyampaikan respons dengan cara sigap dan akurat terhadap setiap permintaan klien terkait pelayanan yang akan dijalankan. Menurut pengamatan peneliti dokter dan perawat sigap dan tanggap dalam melayani pasien ,menerima dan melayani pasien dengan respon yang cepat apa yang di inginkan pasien.

Penelitian ini didukung oleh (Latifah et al., 2023) ditemukan hasil Responden merasa sangat puas atas penjelasan yang jelas terkait tindakan sebelum dan sesudah perawatan, serta efisiensi pelayanan yang dilakukan oleh bagian administrasi.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi assurance/kepastian menghasilkan responden dalam kategori sangat memuaskan karena dimensi **Assurance** atau kepastian adalah salah satu dimensi layanan yang menilai sejauh mana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga

pasien merasa percaya dan nyaman, karena perlakuan petugas menjamin kepuasan atas hasil pemeriksaan yang dilakukan. Ini dikarenakan perawat menyediakan lengkap peralatan yang dibutuhkan dokter sehingga pelayanan berjalan lancar, kemudian Dokter menunjukkan respons yang sigap dan menghormati pasien, serta memberikan pelayanan dengan keyakinan tinggi yang menciptakan rasa nyaman bagi pasien.

Penelitian ini didukung oleh (Putu Alvina Yustikadevi 2022) assurance dengan kategori tertinggi sangat puas yang dilihat dari Komponen dalam kualitas pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan klien menunjukkan adanya kaitan signifikan antara kualitas pelayanan yang dinilai dari aspek Fasilitas material, Etika dan tindakan dokter gigi, etika perawat gigi, etika resepsionis, perawatan gigi, serta dimensi nyata (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado (Sagay et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi layanan Aspek empati memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden, karena sebagian besar pasien merasa puas, meskipun ada juga yang kurang puas. Empati merupakan aspek pelayanan yang mencerminkan potensi petugas dalam mengenali keadaan pasien dengan baik. Berdasarkan wawancara dan pengisian kuesioner, pasien menyatakan bahwa dokter dan perawat mendengarkan keluhan mereka dengan seksama serta memberikan solusi selama konsultasi. Selain itu, Tenaga medis, baik dokter maupun perawat, menunjukkan sikap yang santun dan

bersahabat, serta memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

Lima aspek utama dalam pelayanan secara keseluruhan dinilai berada pada tingkat kepuasan yang meningkat sebab memiliki hasil yang amat baik. Merujuk pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat dirangkum bahwasanya secara umum pasien memberikan ulasan positif terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini didukung oleh (Asti et al., 2024) Berdasarkan. 5 dimensi maka dapat dirangkum bahwa tingkat kepuasan pasien pada keseluruhan dimensi kualitas dan pada masing – masing yaitu kategori puas dan sangat puas dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan item yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu kebersihan kamar mandi dan tempat cuci tangan, waktu tunggu pelayanan, alur pelayanan, jadwal praktik dokter, penyampaian efek samping obat oleh petugas farmasi, serta pemeriksaan dokter yang terburu - buru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Didasarkan pada hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klini natural dental center makassar Tahun 2025 dapat disimpulkan beberapa point berikut ini:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center
Penilaian menyeluruh atas dimensi pelayanan yang diberikan termasuk kategori puas.
2. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi reliability (kehandalan) termasuk kategori puas.
3. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi responssivens (daya tanggap) termasuk kategori sangat puas.
4. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi assurance (jaminan) termasuk kategori sangat puas.
5. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi empathy (empati) termasuk kategori puas.
6. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari segi dimensi tangible (kenyataan) termasuk kategori sangat puas.

B. Saran

1. Institusi diharapkan terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan cara melengkapi fasilitas serta memperbaiki sikap pelayanan kepada pasien. Selain itu, pengawasan dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan

agar kinerja yang dicapai sesuai dengan harapan pasien sebagai penerima layanan tersebut.

2. Diharapkan kualitas pelayanan kepada pasien dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, khususnya dalam hal komunikasi antara dokter dan perawat dengan pasien, serta ketepatan jadwal pemeriksaan. Pelayanan sebaiknya juga disertai dengan evaluasi kepuasan pasien secara rutin yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan, agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

3. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan studi yang lebih rinci dan mendalam mengenai kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldossary, M.S, et al. (2023). Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. Patient Prefer Adherence. 2023 Sep 25;17:2377-2383
- Asti, H. F., Budiyaniti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Umum Di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang Berdasarkan Dimensi Kualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 130–145. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.2.2024.130-145>
- Diniyah, N. S. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik trias madika. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik trias madika*, 30.
- Fachrul, m. m. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien . *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien* , 42-43.
- Harahap, R. R. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan . In R. R. Harahap, *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan* (pp. 7-9). Desa baru kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang.
- Husni muharram reitonga, D. N. (2020). Penganruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada idk 2 medan. *Penganruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada idk 2 medan*, 30-31.
- Karaca & Durna. (2020)*file:///C:/Users//Downloads/770-Article%20Text-5181-1-10-20221104.pdf*
- Latifah, L., Cahyo Nugroho, & Mita Tiana. (2023). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi Dengan Kunjungan Pasien Di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*, 5(1), 58–67. <https://doi.org/10.37160/jikg.v5i1.373>
- Maramis, J. L., Yuliana, N. M., & Tobeonda, F. I. (2023). Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction At the Dental Clinic in Increasing Patient Satisfaction. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4(1), 18–24. <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.1008>
- Maya Erni Lobat. (2023) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi

file:///C:/User//Downloads/21528-Article%20Text-69752-1-10-20230331.pdf

MULYANI, N. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia . In *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia* (p. 6). diponegoro.

Nurhaeni, KNurwiyana Abdullah2, Atmajati Sri Multi (2021) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas file:///C:/Users//Downloads/2594-12176-1-PB.pdf

Pasya, M. F. F., Muthiah, N., & Asfirizal, V. (2022). Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Poliklinik Gigi Dan MulutRsud Dr. Kanujoso Djatiwibowo Berbasis Model ServqualPada Masa Pandemi Covid-19. *Mulawarman Dental Journal*, 2(2), 78–85.

Putu Alvina Yusti. (2022) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022 file:///C:/Users//Downloads/Lampiran_20-_20Lampiran-2.pdf

Rubini, & Hapsari Andayani, L. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah. *Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu*, 5(1), 107–111. <https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16911>

Rumah, D. I., Khusus, S., Dan, G., & Fakultas, M. (n.d.). *Tinjauan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di rumah sakit khusus gigi dan mulut fakultas kedokteran gigi universitas indonesia*. 565–576.

Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>

Siti Dinda Prasasti. (2021) Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi file:///C:/Users//Downloads/684Article%20Text-4093-1-10-20211231-2.pdf

Verma. M. Et all (2025). Patient satisfaction and quality of dental care at a tertiary care hospital in Andaman and Nicobar Islands, India. *J Indian Soc Pedod Prev Dent*. 2025 Jan 1;43(1):64-68

Wahyu Kuntoro. (2020) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakartafile:///C:/Users//Downloads/30327-69711-1-SM-1.pdf.

Wencheslaus. L. et all (2024). atients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental clinic in Tanzania: A cross-sectional analytical study. *Health Sci Rep.* 2024 May 22;7(5):e2101.

Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga*, 106-107.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Penjelasan Penelitian

PERMOHONAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Sehubung dengan adanya penelitian yang dilakukan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Center, maka peneliti:

Nama : Andi Nurhafipa Andi Nasrun

NIM : PO.71.4.261.711.043

Sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Makassar, Program Sarjana Terapi Gigi, maka saya memohon kesediaan saudara untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dalam bentuk angket. Keikutsertaan bersifat sukarela dan tidak berpengaruh atas nilai apapun. Jawaban yang telah saudara berikan dijamin kerahasiaannya, serta hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Atas ketulusan saudara dalam memberikan jawaban dan keikutsertaannya dalam penelitian ini, maka saya ucapkan terima kasih.

Makassar, Februari 2025

Hormat Saya,

(Andi Nurhafipa Andi Nasrun)

Lampiran 2: Lembaran Persetujuan

LEMBARAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN (Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

No. Responden :

Usia :

Alamat :

Pekerjaan :

No. Hp :

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi responden penelitian mahasiswa Program Sarjana Terapi Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar atas nama: Andi Nurhafipa Andi Nasrun dengan judul: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di klinik Natural Dental Center.

Makassar.

Saya sudah diberi informasi dan memutuskan berpartisipasi sebagai responden

Pada penelitian ini secara sukarela dan informasi yang saya berikan akan di jamin kerahasiannya dan tidak di publikasikan oleh peneliti kecuali hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Makassar, Februari 2025

Responden

Lampiran 3: Lembaran Kuesioner

KUISIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK NATURAL DENTAL CENTER TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Alamat :

No hp :

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda ✓ untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima

dalam pelayanan pada kolom :

Sangat tidak puas (STP)

Tidak puas (TP)

Puas (P)

Sangat puas (SP)

Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti atau perawat yang bertugas

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik					
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan				
2.	Penataan eksterior dan interior ruangan				
3.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan				
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan Petugas				
5.	Kursi tunggu pasien cukup tersedia				
6.	Penataan ruang di pelayanan Klinik Natural Dental Center sudah ergonomis dan Nyaman				
Jumlah:					
Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan					
No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan					

7.	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat				
8.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat				
9.	Jadwal pelayanan di klinik gigi dijalankan dengan tepat				
10.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit				
11.	Tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh				
Jumlah:					
Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan					
12.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti				
14.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan				
15.	Waktu tunggu pelayanan di Klinik Natural Dental Center tidak memakan waktu lama				
Jumlah:					
Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian					
16.	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit				
17.	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja				
18.	Pelayanan yang sopan dan ramah				
19.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan				
20.	Biaya perawatan yang murah				
21.	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit				
Jumlah:					
Kepuasan terhadap dimensi <i>empathy</i> atau empati					
22.	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien				
23.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya				

24.	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
25.	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
Jumlah:					

(Putu Alvina Yustikadevi, 2022)

16

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



Kemenkes

**Kementerian Kesehatan
Poltekkes Makassar**

Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46 Banta-Bantaeng
Makassar, Sulawesi Selatan, 90222
08115566606
<https://portal.poltekkes-mks.ac.id/>

Nomor : PP.06.02/F.XII.11.3/207/2025
Lamp. : -
Hal : Permohonan izin penelitian
untuk SKRIPSI.

Kepada :
Yth : drg. Evan Gunawan Tunggal, Sp.Pro.
di Tempat

Sesuai kurikulum Program Studi Terapi Gigi Program Sarjana Terapan Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar tahun akademik 2024/2025, setiap mahasiswa wajib menyusun Skripsi dalam penyelesaian studinya.

Untuk hal tersebut kami mohon, kiranya mahasiswa kami:

nama : Andi Nurhafipa Andi Nasrun
NIM : PO714261211043
judul skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Center

Dapat diizinkan untuk melaksanakan penelitian di Klinik Natural Dental Center Kota Makassar

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 12 Maret 2025
Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik
Kesehatan Kementerian Kesehatan
Makassar,.



Syamsuddin abubakar. S.SiT.M.MKes
NIP 196606221989031003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



Jl. Monginsidi 34 Telp 0411 - 879310
Makassar

SURAT KETERANGAN
No. 001/Klinik Natural Dental Center/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: drg. Evan Gunawan Tunggal, Sp.Pros
Jabatan: Pemilik Klinik Natural Dental Center
Alamat: Jl. Monginsidi No. 34, Makassar

Menerangkan bahwa :

Nama: Andi Nurhafiza Andi Nasrun
Nim: PO714261211043
Asal Peng. Tinggi: Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar
Jurusan: Kesehatan gigi
Program Studi: D-IV Terapi Gigi

Telah melaksanakan penelitian di Klinik Natural Dental Center Kota Makassar mulai tanggal 11 Februari sampai 20 Mei 2025 untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Center."

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 20 Mei 2025
Pemilik Klinik Natural Dental Center



Jl. Monginsidi 34 Makassar
Telp 0411 - 879310

drg. Evan Gunawan Tunggal, Sp.Pros
Sip: 503/020.1.66/DRG - SP/SIP-KES/DPM-PTSP/VIII 2021

Lampiran 6 : Surat Layak Etik



Kementerian Kesehatan

Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Politeknik Kesehatan Makassar

Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 45 Banta Banteng
Makassar, Sulawesi Selatan 90222

03115166006

<https://portal.poltekkes-makassar.ac.id>

KETERANGAN LAYAK ETIK DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION "ETHICAL EXEMPTION" No.: 1316/M/KEPK-PTKMS/VI/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Penceli Utama : ANDI NURHAFIPA ANDI NASRUN
Principal in Investigator

Nama Institusi : Prodi D.IV Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar
Name of the Institution

Dengan Judul :
Title
"Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center"
"The level of patient satisfaction with services at the natural dental center clinic"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 16 Juni 2025 sampai dengan tanggal 16 Juni 2026.

Declaration of ethics applies during the period June 16, 2025 until June 16, 2026.



June 16, 2025
Professor and Chairperson,

H. Santia Sinata, S.Si, M.Si, Apt
Ketua KEPK Poltekkes Makassar

Lampiran 7 Dokumentasi



Lampiran 8 Data Responden

NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	DIMENSI TANGIBLES						DIMENSI RELIABILITY					DIMENSI RESPONSIVENESS					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATHY				
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
Agustio rajendra	33	laki-laki	2	S1	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
Dwi reski aditya	28	P	2	D3	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	
Firmansyah	28	Laki-laki	2	SMA	P	SP	SP	P	P	P	sp	P	P	P	P	p	SP	SP	P	P	sp	P	P	P	P	P	P	P	
Rezky Aulya	22	P	1	SMA	SP	SP	SP	SP	P	p	sp	SP	P	P	P	p	SP	SP	P	P	SP	SP	SP	P	sp	P	P	P	
St haliza	18	P	1	SMA	P	P	P	P	P	P	sp	P	P	P	P	p	SP	SP	P	P	SP	P	P	P	P	P	P	P	
Riska Illah	20	P	1	SMA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	P	P	P	p	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	P	
Sri handayani	39	P	3	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Machfud mubarak sapanang	23	Laki-laki	1	S1	SP	P	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	P	p	SP	SP	P	P	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	
muh kenzo	19	Laki-laki	1	SMA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	P	p	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	P	
Ali akbar	25	Laki-laki	1	S1	P	P	SP	P	P	p	sp	SP	SP	P	SP	SP	SP	SP	P	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	P	
Sucitra	25	P	1	S1	P	P	P	P	P	P	sp	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	P	P	
Herawati	24	p	1	S1	P	P	P	P	P	P	sp	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	P	P	
Alfatih	25	Laki-laki	1	S1	SP	SP	SP	P	P	p	sp	SP	SP	P	P	p	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	
Hermin	57	p	4	S2	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Rahman	34	Laki-laki	2	SMA	P	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	P	P	
Meliana	32	p	2	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Deswita	40	p	3	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Ima reski	31	p	2	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Nur andriani	29	p	2	D3	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Syaiaang	18	Laki-laki	1 mahasiswa	SP	SP	SP	SP	P	SP	sp	P	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Irma apriliani	20	p	1 mahasiswa	P	SP	SP	SP	P	P	sp	P	SP	P	SP	P	SP	P	SP	TP	p	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	
Zulkifli	23	Laki-laki	1 SMA	SP	SP	P	SP	P	SP	sp	P	P	P	P	SP	p	SP	SP	P	SP	SP	SP	SP	P	SP	sp	P	P	
Nur aprilia	27	p	2	S1	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	SP	p	SP	P	P	TP	p	SP	SP	SP	P	P	P	P	
Murniat , S. Pd	56	p	4	S1	P	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	P	P	
Usman, Sos	35	Laki-laki	2	S1	SP	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	SP	P	SP	P	P	P	P	
ST. Nurhayati, S.pd	43	p	3	S1	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	p	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	sp	P	P	
Reza	31	Laki-laki	2	SMA	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	p	SP	P	P	P	SP	SP	SP	P	P	sp	P	P	
Usriani, Sos	32	p	2	S1	SP	P	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	P	P	p	SP	SP	SP	P	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	
Muh fikar	26	Laki-laki	2	SMA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Annisa reski	32	p	2	SMA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Saskia azzahra	22	p	1	D3	SP	P	SP	P	SP	SP	sp	SP	P	SP	P	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	P	P	sp	P	SP	
Jenny Chandra	45	p	3	S1	P	P	P	P	SP	P	p	P	SP	P	P	P	P	P	P	p	P	P	SP	P	P	P	P	P	
Harma	28	Laki-laki	2	SMA	P	P	SP	P	SP	SP	sp	SP	SP	P	P	P	SP	P	P	SP	SP	P	P	SP	P	P	P	SP	
Putri Rahaya Regina	27	p	2	S1	P	P	P	P	P	p	p	SP	P	P	P	p	SP	SP	SP	P	SP	SP	SP	P	P	P	P	P	
Renaldi Baskara	28	Laki-laki	2	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	
Muhammad Ridho	32	Laki-laki	2	S1	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	P	P	P	P	p	SP	P	P	P	SP	SP	P	P	P	P	P	P	
Ramdan	22	Laki-laki	1	SMA	P	P	P	P	P	p	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	SP	P	P	P	P	P	P	P	
Wahyu Ramadhan	24	Laki-laki	1	S1	P	P	SP	P	P	p	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	P	P	P	SP	P	P	P	
Miftahul Khaira	19	Laki-laki	1 mahasiswa	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	Sp	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	Sp	SP	SP	SP	
Aswar	20	Laki-laki	1	SMA	P	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
Olivia	26	p	2	SMA	SP	SP	SP	SP	P	SP	SP	P	P	P	P	p	P	P	P	P	P	SP	P	P	P	P	P	P	
Afar	23	Laki-laki	1	SMA	SP	SP	SP	SP	SP	SP	sp	SP	SP	SP	SP	P	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	
Ainun Nawir	24	p	1	SMA	P	P	P	P	P	P	p	P	P	P	P	p	P	P	TP	TP	P	P	P	P	P	P	P	P	

41

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. DATA PRIBADI

Nama : Andi Nurhafipa Andi Nasrun
 Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 09 Oktober 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Btn MinasaUpa Blok N8/ No. 10
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Status : Belum Kawin
 Agama : Islam
 Nama Orang Tua
 Ayah : Andi Nasrun
 Ibu : Sri Utami Umar, SE
 Anak Ke : 3 dari 5 bersaudara
 Email : andinurhafipa876@gmail.com

55

B. PENDIDIKAN FORM

No	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Tamat
1	TK MINASAUPA	2008	2009
2	SDN MAMAJANG 1	2009	2015
3	SMPN 21 MAKASSAR	2015	2018
4	MAN 1 MAKASSAR	2018	2021