

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN
MULUT MELALUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSUD DR.SOBIRIN KOTA LUBUKLINGGAU**



SKRIPSI

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kedokteran Gigi

**NONI ANISA FAHDILLAH
04031381419044**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN
MULUT MELALUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
RSUD DR.SOBIRIN KOTA LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Kedokteran

Gigi pada Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran

Universitas Sriwijaya

Oleh:

Noni Anisa Fahdillah

04031381419044

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI YANG BERJUDUL

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN
MULUT MELALUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSUD DR.SOBIRIN KOTA LUBUKLINGGAU**

Disusun Oleh:

NONI ANISA FAHDILLAH

04031381419044

**Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana kedokteran
gigi pada Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Sriwijaya**

Palembang, 30 Oktober 2018

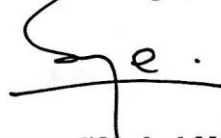
Mengetahui,

Pembimbing I,



**drg. Hema Awalia, MPH
NIP. -**

Pembimbing II,



**drg. Suryadi Muchzal, M.Kes
NIP. 197303202008031001**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN
MULUT MELALUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSUD DR.SOBIRIN KOTA LUBUKLINGGAU**

Disusun Oleh:

**NONI ANISA FAHDILLAH
04031381419044**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Kedokteran Gigi
Tanggal 30 Oktober 2018
Yang terdiri dari:**

Pembimbing I



**drg. Hema Awalia, MPH
NIP. -**

Pembimbing II



**drg. Suryadi Muchzal, M.Kes
NIP. 197303202008031001**

Penguji I



**drg. Bertha Aulia, M.KM
NIP. 198506292010122005**

Penguji II



**drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes
NIP. 196603071998022001**



**Mengetahui,
Ketua Program Studi Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



**drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pro
NIP.196911302000122001**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini kepada orang tua terkasih,

Ayah, Mom, Habib , Faiz,

Keluargaku, Sahabat-sahabatku...

Yang telah memberikan kasih sayang,

segala dukungan serta cinta kasih yang tiada terhingga.

Terima kasih untuk semuanya.

- Noni Anisa Fahdillah -

*“If you don’t go after what u want, you’ll never have it. And if u don’t ask,
the answer is always no. Also if u don’t step forward,
you’re always in the same place.”*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noni Anisa Fahdillah
NIM : 0403 1381 419044
Jurusan/Fakultas : Kedokteran Gigi/Kedokteran
Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr.Sobirin
Kota Lubuklinggau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis tidak mengandung unsur-unsur penjiplakan (plagiasi) karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka. Apabila skripsi ini terbukti mengandung unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan serta diproses sesuai peraturan yang ada.

Palembang, November 2018

Yang membuat pernyataan



Noni Anisa Fahdillah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr.Sobirin Kota Lubuklinggau” dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang turut memberikan bantuan, khususnya kepada:

1. dr. H. Syarif Husin, M.S. selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi.
2. Kepala Program Studi Kedokteran Gigi UNSRI, drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes, Sp. Pros, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas untuk PSKG UNSRI yang lebih baik.
3. Pembimbing 1, drg. Hema Awalia, M.PH yang baik hati dalam membimbing, sabar menghadapi saya dan selalu menyediakan waktu agar skripsi ini bisa diselesaikan tepat waktu. Terima kasih atas ilmu dunia, organisasi, kedokteran gigi dan ilmu agama yang amat berharga untuk kehidupan yang lebih baik kelak.
4. Pembimbing 2, drg. Suryadi Muchzal, M.Kes yang selalu membantu dalam penulisan skripsi, selalu meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi serta memberikan semangat dan dukungan, Terima Kasih banyak dokter telah memberikan pengalamannya kepada penulis.
5. Penguji, drg. Bertha Aulia, M.KM dan drg.Rini Bikarindrasari, M.Kes yang telah memberikan ilmu dan waktu dalam pengerjaan dan dalam memperindah skripsi ini agar menjadi lebih baik.

6. Dosen Pembimbing Akademik, drg. Arya Prasetya Beumputra, Sp.Ort yang telah memberikan dukungan dan saran selama menjalani perkuliahan di PSKG UNSRI.
7. Kedua Orangtuaku, Ayah (Novian Darma, SE) dan Mom (Anita Nisputri) yang selalu memberikan segala dukungan moril dan materil, doa dan kasih sayang selama pengerjaan skripsi dan perkuliahan.
8. Datuk saya, Alm. Chaidir Amin walaupun dunia sudah berbeda tapi penulis merasa beliau selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan penulis.
9. Seluruh dosen staff pengajar dan staff tata usaha di PSKG UNSRI atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
10. DR. Iche Andriyani Liberty, S.KM, M.Kes, Terima kasih atas bantuan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
11. Adik saya, Habib Setiawan Dwi Darma, Faiz Satrio Tri Darma, Shintya Dwi Permata, yang selalu mendoakan, memberi semangat, perhatian dan kasih sayang tanpa henti kepada penulis untuk tidak mudah menyerah.
12. Sahabat saya “dolor squad” Intan Permatasari, SE. Nining Elsa Noviolin, S.Kg, Handoko Afriansyah, SE. M.Gilang Ramadhan Putra, SH. Jeerix Andik Saputra, SH. Ridho Prayogo, SP. yang selalu memberikan dukungan dan menghibur dalam menghilangkan penat disaat mengerjakan skripsi.
13. M Erick Syahputra, SE yang selalu siap sedia untuk memberikan dukungan moril dan juga batin, yang selalu ada dikala susah dan sedih dalam mengerjakan skripsi.
14. Keluarga Dekat saya, Terima kasih buat tante Ernita, uni Widya, uni Nadya, kak Eko, bang Faisal dan Arka yang selalu memberikan dukungan tanpa henti.

15. Teman - Teman Sejawat BPH BEM PROGRESSIF yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
16. Sahabat-sahabat sejawat saya “cuchook team” nurma, dewi, olin, nadia, ega, anjani, eva, tiyak, rahma, syobri, amir, nabil yang selalu sedia membantu penelitian ini dengan cara langsung maupun tidak langsung dan selalu membantu mulai dari awal perkuliahan sampe akhir perkuliahan saat ini. Semoga kita selalu bersama dalam perjuangan perkuliahan hingga profesi nanti.
17. Semua teman – teman Sejawat PSKG UNSRI 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
18. Kakak-kakakku, terkhusus Kak Ratri Ayu, Kak Ria Wijaya, yang selalu memberikan saran, bersedia membantu dan berbagi pengalaman selama masa-masa preklinik. Adik-adikku, terkhusus Annisa Salsabila, Ahmed Waton, Nabila Soraya, Nyimas rafika atas doa, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan kedepannya. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama pembuatan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, November 2018

Penulis

Noni Anisa Fahdillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Masyarakat	5
1.4.2 Bagi Peneliti	5
1.4.3 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	6
2.1.1 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6
2.1.2 Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit	9
2.2 Kepuasan Pasien	10
2.2.1 Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.2 Hubungan Karakteristik Sosio-Demografi dengan Kepuasan Pasien	12
2.3 Rumah Sakit Umum Daerah dr.sobirin Kota Lubuklinggau	13
2.3.1 Sejarah RSUD dr.Sobirin	13
2.3.2 Letak Geografis dan Lokasi RSUD dr.Sobirin.....	14
2.3.3 Visi RSUD dr.Sobirin	15
2.3.4 Misi RSUD dr.Sobirin	16
2.3.5 Gambaran Poli gigi dan mulut RSUD dr.Sobirin	16
2.3.6 Daftar Nama Tenaga Kesehatan Poli gigi RSUD dr.Sobirin.....	19
2.4 Kerangka Teori	20
2.5 Hipotesis	21
 BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22

3.3.1 Populasi Penelitian	22
3.3.2 Sampel	23
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Cara Pengumpulan Data	24
3.5.2 Instrumen Penelitian	24
3.6 Kerangka Konsep.....	25
3.7 Definisi Operasional	26
3.8 Kriteria Penilaian	27
3.9 Prosedur Penelitian	28
3.9.1 Tahap Persiapan	28
3.9.2 Tahap Pelaksanaan	28
3.10 Analisis Data.....	29
3.10.1 Analisis Univariat	29
3.10.2 Analisis Bivariat	29
3.11 Alur Penelitian	30
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	31
4.2 Pembahasan	36
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Nama Tenaga Kesehatan Poli gigi RSUD dr.Sobirin	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	26
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	31
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Realibilty</i>	31
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	32
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi <i>Tingkat kepuasan</i>	33
Tabel 4.7	Hubungan Mutu Pelayanan <i>Tangibles</i> dengan Tingkat kepuasan	33
Tabel 4.8	Hubungan Mutu Pelayanan <i>Realibilty</i> dengan Tingkat kepuasan	34
Tabel 4.9	Hubungan Mutu Pelayanan <i>Responsiveness</i> dengan Tingkat kepuasan	34
Tabel 4.10	Hubungan Mutu Pelayanan <i>Assurance</i> dengan Tingkat kepuasan	35
Tabel 4.11	Hubungan Mutu Pelayanan <i>Emphaty</i> dengan Tingkat kepuasan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	RSUD dr.Sobirin Kota Lubuklinggau	13
Gambar 2.2	Peta RSUD dr. Sobirin.....	15
Gambar 2.3	Gambar Poli Gigi RSUD dr. Sobirin	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Gambar Penelitian	49
Lampiran 2	Surat Pra Penelitian	50
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari Fakultas ke RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau	51
Lampiran 4	Surat Izin pelaksanaan Penelitian dari RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau	52
Lampiran 5	Kuisisioner	53
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Pembimbing 1	56
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing 2	57
Lampiran 8	Lembar Konsultasi Penguji 1	58
Lampiran 9	Lembar Konsultasi Penguji 2	59
Lampiran 10	Hasil Uji Statistik	60

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau

Noni Anisa Fahdillah

Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
Abstrak

Latar Belakang : Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar kode etik profesi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau. **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional* / potong lintang yang dilakukan pada populasi pasien yang berkunjung pada bulan Agustus – September 2018 di poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 49 responden yang ditentukan melalui teknik *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuisioner. Data diuji dengan menggunakan uji *Chi-square*. **Hasil :** Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau ($p=0,000$) dan ada hubungan yang signifikan antara Mutu pelayanan kesehatan pada dimensi *Tangibles* ($p=0,000$), dimensi *Realibility* ($p=0,004$), dimensi *Responsiveness* ($p=0,000$), dimensi *Assurance* ($p=0,002$), dan dimensi *Emphaty* ($p=0,001$) melalui tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau. **Kesimpulan :** Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau.

Kata Kunci : *Mutu Pelayanan Kesehatan, Tingkat kepuasan pasien*

***The Relationship between the Quality of Dental and Oral Health
Services through the Level of Patients Satisfaction
at dr. Sobirin Hospital in Lubuklinggau City***

Noni Anisa Fahdillah
Dentistry Study Program Faculty of Medicine, Sriwijaya University

ABSTRACT

Background: The increasing demands of the community for the quality of health services, service function needs to be improved to provide patient satisfaction. The quality of health services is a health service that gives satisfaction to every user of health services in accordance with the level of satisfaction of the average population, but also in accordance with the standards of professional ethics. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of dental and oral health services through the level of patients satisfaction at dr.Sobirin Hospital Lubuklinggau City. **Method:** This research is a descriptive study with a cross sectional design with the total of patient population who visited in August - September 2018 at the dental and oral polyclinic of dr.Sobirin Hospital in Lubuklinggau city. The total sample in this study amounted to 49 respondents determined by accidental sampling technique by conducting an interview using a questionnaire. Data were tested using Chi-square test. **Results:** The results of the chi-square test showed that there was a significant relationship between the quality of dental and oral health services through the level of patients satisfaction in RSUD dr.Sobirin city of Lubuklinggau ($p = 0,000$) and there was a significant relationship between the quality of dental and oral health services in Tangibles dimensions ($p = 0,000$), Reliability dimension ($p = 0,004$), Responsiveness dimension ($p = 0,000$), Assurance dimension ($p = 0,002$), and Emphaty dimension ($p = 0,001$) through the level of satisfaction of dental and oral patients in dr.Sobirin hospital in Lubuklinggau city. **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of dental and oral health services through the level of patients satisfaction in RSUD dr.Sobirin city of Lubuklinggau.

Keywords: Health Quality Service, Level of patient satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang karena setiap aspek kehidupan berhubungan dengan kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga mendukung keberhasilan dalam pembangunan nasional. Pembangunan dibidang kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dalam upaya mendukung pembangunan di bidang kesehatan, diperlukan tenaga kesehatan serta sarana dan prasarana kesehatan yang sangat penting untuk menunjang kesehatan masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit.¹

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, ruang operasi dan lain-lain.¹ Pelayanan kesehatan sebagai salah satu faktor yang berperan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penerapan teknologi yang memadai dan mutu

pelayanan kesehatan terhadap fasilitas yang ada sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.²

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin merupakan rumah sakit tipe C yang berada di kota Lubuklinggau milik pemerintah Kabupaten Musi Rawas. RSUD dr. Sobirin berdiri pada tahun 1938. Surat keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 233/Menkes/SK/VI/1983 tanggal 11 Juni 1983, RSUD dr. Sobirin merupakan rumah sakit tertua yang dimiliki oleh Kabupaten Musi Rawas. RSUD dr. Sobirin memiliki jumlah tenaga medis dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis dan tenaga ahli kesehatan yang lebih banyak dibandingkan rumah sakit lain yang ada di kota Lubuklinggau.³

Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2017 jumlah tindakan pelayanan medis yang diberikan RSUD dr. Sobirin memiliki angka tertinggi yaitu, 74.525 pasien. Selain itu, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Departement Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa RSUD dr. Sobirin sudah terakreditasi paripurna sejak tanggal 22/12/2017 berlaku sampai dengan 06/11/2020 dan RSUD dr. Sobirin sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan dari beberapa daerah yang ada di sekitarnya.³

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan ialah kepuasan pasien.² Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari total kunjungan pasien di rumah sakit. Berdasarkan hasil survei menunjukkan data kunjungan 2 tahun terakhir di poliklinik kesehatan gigi dan mulut RSUD

dr.Sobirin pada tahun 2016 berjumlah 967 orang dan tahun 2017 berjumlah 713 orang, sehingga dari data tersebut kunjungan pasien mengalami penurunan.⁴ Maka dari itu, peneliti ingin melihat mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau.

Berdasarkan latar belakang dan hasil survei di atas penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau. Penelitian ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pasien dan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau. Kepuasan pasien dalam hal ini di hubungkan dengan faktor-faktor sebagai berikut : *Tangibless* (wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian dan penampilan karyawan), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) sehingga lima dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau.²

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.sobirin Kota Lubuklinggau pada tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Tangibless* (wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian dan penampilan karyawan) melalui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau ?
2. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Reliability* (kehandalan) melalui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau ?
3. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) melalui tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau?
4. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Assurance* (jaminan) melalui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau ?
5. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Emphaty* (Perhatian) melalui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan masyarakat merasakan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu selama kuliah ke dalam praktik nyata terkait mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Sobirin kota Lubuklinggau.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sobirin kota Lubuklinggau dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan Rumah Sakit. (www.depkes.go.id/ diakses pada tanggal 7 november 2017)
2. Muninjaya A.A.Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta Penerbitan Buku Kedokteran: EGC, 2011. Hal.12-6.
3. Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit dr. Sobirin. 2011;2015 (<http://www.musirawaskab.asia/>, Diakses 12 november 2017).
4. Laporan Tahunan Kunjungan Pasien di Poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. sobirin tahun 2016 & 2017. (diakses 9 januari 2017)
5. Pohan I.S. Jaminan Mutu Layanan Dasar-Dasar pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2008. Hal.12-3,18-20.
6. Ulinuha, Fuzna Elsa. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014.
7. Handayani Sri Eka. Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap. Universitas Diponogoro Semarang 2013.
8. Fan Vincent S. Burman Marcia M.P.H. Continuity of Care and Other Determinants of Patient Satisfaction with Primary Care. *Journal of General Internal Medicine*, 20(3). [Accessed February 1, 2015].
9. Dwiarmoko Surartono. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *Indonesian Journal of Dentistry* 2007;14(3):230-235.
10. Hiremath S.S. Textbook of Preventive and Community Dentistry. A Division of Reed Elsevier India Private Limited 2007.
11. Imbalo P. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta Penerbit Buku Kedokteran: EGC. 2007.
12. Oroh Merryani E. Pondaag L. & Rompas S. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Internal RSUD Noongan. Universitas SamRatulangi Manado 2016.
13. Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit dr. Sobirin. 2011;2015 (<http://www.musirawaskab.asia/>, Diakses 12 november 2017).
14. Notoatmodjo Soekidjo Dr.Prof. Metodologi Penelitian Kesehatan. Ed.Rev. Jakarta : Rineka Cipta, 2012.
15. Kelmanatu Levina., Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal MKMI*:2013. Hal. 221-229
16. Noret., Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Universitas Terbuka Jakarta:2016.

17. Bata YW, Alwi, Darmawansyah. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD lakipadada kabupaten tana toraja tahun. Makassar:Universitas Hasanuddin; 2013. hal. 6-9
18. Sembel M. Opod H. Hutagalung B.S.P. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. J e-GiGi 2014; 2(2): 57-66.
19. Nurba Erlyn., Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan publik pada puskesmas Loa Janan. Jurnal Eksis., 2012:2168-2357.
20. Hastuti Siti Kurnia W. Mudayanan Ahmad A. Nurdhila Arum P. Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 2017, pp(161-168).
21. Azwar A., Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, 2009.
22. Efendi Rustam. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar, Tesis, Makasar: Universitas Hasanudin.
23. Simbala, W., A.J.M. Rattu dan R.C. Sondakh. 2013. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado.
24. Arab M. Thabathaba Ghazi. Rashidian. Forushani Rahimi. The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: A Study of Private Hospitals in Tehran Iran. Iranian J Public Health, 2012. 41(9), pp.71– 77.
25. Mukti Y.W. Hamzah A. Nyorong M. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Jurnal AKK, 2013. hal 35-41.
26. Andriani Aida. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Journal Endurance 2007;(45-52).