



**ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI
GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN ABDUL AZIZ SYAH
PEUREULAK KABUPATEN ACEH TIMUR**

Nurul Hikmah Rangkuti, Umar Zein, Tri Ningsih Utami
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia
(Naskah diterima: 1 Januari 2021, disetujui: 30 Januari 2021)

Patient satisfaction with the quality of dental and oral health services is a comparison between their perceptions of the services received and their expectations before receiving services. Patients expect good, fast, responsive and comfortable service. The purpose of this study was to analyze the relationship of service quality to the level of patient satisfaction in the dental clinic of Sultan Abdul Aziz Syah Hospital. This type of research is quantitative using a cross sectional design. The population of this study were 219 patients visiting the dental polyclinic of Sultan Abdul Aziz Syah Hospital, Peureulak, East Aceh Regency. The number of samples is 100 people with purposive sampling technique. Data analysis used the chi-square test. The results showed that the level of patient satisfaction was 85% and 15% of the patients stated that they were not satisfied. The conclusion is that there is a relationship between physical aspects ($p = 0.000$), reliability ($p = 0.000$), personal interaction ($p = 0.000$), problem solving ($p = 0.000$) and policy ($p = 0.000$) on patient satisfaction in the dental polyclinic of General Hospital. Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak area.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Dental Polyclinic*

Abstrak

Kepuasan pasien dengan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi layanan yang diterima dan harapan mereka sebelum mendapatkan layanan. Pasien mengharapkan layanan yang baik, cepat, responsif dan nyaman. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah, Peureulak, Kabupaten Aceh Timur sebanyak 219 orang. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 85% dan sebesar 15 % pasien menyatakan kurang puas. Kesimpulannya bahwa terdapat hubungan aspek fisik ($p = 0,000$), reliabilitas ($p = 0,000$), interaksi personal ($p = 0,000$), pemecahan masalah ($p = 0,000$) dan kebijakan ($p = 0,000$) pada kepuasan pasien di poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Poliklinik Gigi

I. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, salah satu diantaranya adalah pembangunan kesehatan gigi dan mulut (RI, 2012). Upaya kesehatan gigi dan mulut di Indonesia belum terselenggara secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Penyelenggaraan yang bersifat pemeliharaan, peningkatan, dan perlindungan kesehatan gigi dan mulut masih kurang (Indonesia & Kesehatan, 2015).

Undang – undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan, pasal 93 ayat 1 menyatakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Presiden, 2009).

Riskesdas 2013 menyatakan sebanyak 25,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah dengan kesehatan gigi dan mulut. *Effective Medical Demand (EMD)* di Indonesia adalah 8,1%. EMD tersebut menggambarkan keterjangkauan atau kemampuan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan mulut dan gigi (Kesehatan & RI, 2013). Kabupaten Aceh timur sendiri memiliki EMD 5,1%. Perbandingan satu orang dokter gigi dengan 100.000 penduduk (Besar, 2016). Tentu saja hal tersebut menunjukkan masih banyak penduduk di Aceh Timur belum mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang memuaskan karena jumlah dokter gigi yang masih sangat terbatas.

Kemajuan teknologi informasi membuat masyarakat semakin berkembang dan maju. Sejalan dengan perkembangan dan kemajuan tersebut membuat masyarakat semakin tinggi akan tuntutan terutama dalam hal jasa pelayanan, masyarakat membutuhkan jasa pelayanan yang baik, berkualitas, cepat, tepat, memuaskan dan berpihak kepada rakyat.

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan, dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi. Untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan kesehatan

yang dilakukan rumah sakit terhadap konsumennya (pasien), maka dibutuhkan penilaian dari sisi konsumen yaitu dari aspek kepuasan pasien, terutama terhadap pelayanan kuratif. Bila pelayanan kesehatan baik biasanya pasien akan puas dan tetap memilih sarana pelayanan tersebut sebagai tempat berobat (Rahim & Hastuti, 2005).

Kepuasan pasien merupakan persepsi antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan. Kotler menyatakan bahwa kepuasan akan muncul jika kesan terhadap kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Kotler, 2018). Menurut Pohan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari mutu pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, pasien yang merasa puas akan pelayanan yang didapatkan akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut kembali (Aga, 2005).

Penelitian Sembel dkk di Poli Gigi Puskesmas Bahu Manado tahun 2014 menyatakan 85,32% pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan paling tinggi adalah unsur profesionalisme dari dokter gigi saat memberikan pelayanan (Sembel, Opod,

& Hutagalung, 2014). Andi Ika Anggraini dalam penelitiannya di poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone menunjukkan 84,6% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang paling tinggi adalah terhadap tampilan fisik, yaitu kondisi ruangan poli yang bersih (Anggraini, 2015).

Rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mengalami perubahan orientasi nilai dan pemikiran. Fungsi rumah sakit yang semula sebagai tempat untuk pengobatan, kini telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang didalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke sudut pandang konsumen. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit (Toruan, 2017).

Hal ini yang menjadikan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak dituntut untuk meningkatkan kualitas akan jasa pelayanan kesehatan yang lebih baik, tidak saja

pelayanan jasa kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Baik upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun bagi pasien yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan serta peningkatan kesehatan.

Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah merupakan institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah. Rumah sakit ini awalnya merupakan rumah sakit tipe khusus yang bernama Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Peureulak. Berdasarkan hasil visitase kemenkes dan dinas kesehatan propinsi maka pada tanggal 13 April 2015 Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Timur mengeluarkan surat keputusan Bupati Aceh Timur Nomor 445/445/2015 tentang perubahan Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dari Rumah Sakit Rehabilitasi Medik menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak (SULASTRI & ACEH, n.d.).

Salah satu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah adalah pelayanan rawat jalan poli gigi. Poli gigi merupakan salah satu poli yang memiliki kunjungan tertinggi setelah poli penyakit dalam. Poli gigi memberikan pelayanan yang berhubungan dengan penyakit gigi dan mulut. Pelayanan di

poli gigi tidak hanya pelayanan kuratif yang menyembuhkan tetapi juga pelayanan yang bersifat preventif dan rehabilitatif (SULASTRI & ACEH, n.d.). Pelayanan di poli gigi dilaksanakan oleh satu orang dokter gigi *general* dibantu lima orang perawat gigi. Poli gigi memiliki satu *dental unit* dan instrumen gigi yang terbatas. Hal ini menyebabkan pelayanan harus dilakukan dengan sistem antrian, artinya setelah satu pasien selesai dilayani baru pasien berikutnya dapat dilayani. Waktu untuk melayani pasienpun menjadi lama karena sebagian besar pasien yang berkunjung adalah pasien yang menerima prosedur tindakan kedokteran gigi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dengan desain adalah *cross sectional*. Lokasi penelitian yaitu Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Kabupaten Aceh Timur. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak pada bulan Maret. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 219 orang. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Jumlah sampel yang diteliti adalah 100 orang responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah aspek

fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Pengambilan data dengan memberikan kuesioner dan diisi langsung oleh responden. Analisis data pada penelitian ini adalah uji Chi-square pada batas kemaknaan perhitungan statistik p value (0,05).

III. HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Yang Berkunjung ke Poli Gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur

| Karakteristik | frekuensi | % |
|----------------------|-----------|------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki – laki | 39 | 39,0 |
| Perempuan | 61 | 61,0 |
| Umur | | |
| 16-30 | 26 | 26,0 |
| 31-45 | 35 | 35,0 |
| >45 | 39 | 39,0 |
| Pendidikan | | |
| Tidak sekolah | 4 | 4,0 |
| SD | 11 | 11,0 |
| SMP | 23 | 23,0 |
| SMA | 34 | 34,0 |
| D-3 | 20 | 20,0 |
| S1 | 8 | 8,0 |
| Pekerjaan | | |
| Petani | 11 | 11,0 |

| | | |
|--|----|------|
| Ibu rumah tangga | 26 | 26,0 |
| PNS | 15 | 15,0 |
| Wiraswasta | 23 | 23,0 |
| Lainnya : pelajar, nelayan, tenaga bakti/kontrak | 25 | 25,0 |

Tabel menunjukkan karakteristik pasien yang berkunjung ke poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah yaitu pasien mayoritas perempuan sebanyak 61 orang (61%), mayoritas berumur >45 tahun sebanyak 38 orang (38%), mayoritas tingkat pendidikan pasien yang tamat SMA sebanyak 39 orang (39%) dan mayoritas jenis pekerjaan pasien yang berkunjung ke poli gigi adalah ibu rumah tangga sebanyak 26 orang (26%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Berdasarkan Seluruh Aspek Fisik di Poli Gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur

| Aspek Fisik | frekuensi | % |
|---------------------------|-----------|------|
| Baik | 86 | 86,0 |
| Kurang baik | 14 | 14,0 |
| Reliabilitas | | |
| Baik | 85 | 85,0 |
| Kurang baik | 15 | 15,0 |
| Interaksi Personal | | |
| Baik | 82 | 82 |
| Kurang baik | 18 | 18 |
| Pemecahan Masalah | | |
| Baik | 81 | 81,0 |
| Kurang baik | 19 | 19,0 |
| Kebijakan | | |
| Baik | 84 | 84 |
| Kurang baik | 16 | 16 |
| Kepuasan | | |
| Puas | 85 | 84 |
| Kurang puas | 15 | 16 |

Tabel menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang ditinjau dari aspek fisik dinyatakan

86% baik dan 14% kurang baik. Gambaran hasil reliabilitas mutu pelayanan yang diperoleh dari 100 responden adalah 85% menyatakan baik dan 15% kurang baik. Hasil Interaksi Personal yang dihubungkan dengan mutu pelayanan di poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz syah terlihat 82 % baik dan 18 % kurang baik. Pemecahan Masalah yang baik merupakan salah satu unsur untuk memperoleh mutu pelayanan yang baik. Oleh sebab itu dari segi

pemecahan masalah diperoleh hasil 81% menyatakan baik dan 19 % menyatakan kurang baik. Anggapan responden mengenai kepatuhan terhadap kebijakan yang diterapkan di poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah adalah sebagai berikut 84% baik dan 16 % kurang baik. Dari tabel diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mencapai 85% menyatakan puas dan 15 % menyatakan kurang puas.

Tabel 3. hubungan Aspek Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur

| Variabel | Kepuasan | | | | <i>p value</i> |
|---------------------------|----------|-------|-------------|------|----------------|
| | Puas | | Kurang Puas | | |
| | f | % | f | % | |
| Aspek Fisik | | | | | |
| Baik | 81 | 94,2 | 5 | 5,8 | 0,000 |
| Kurang baik | 4 | 28,6 | 10 | 71,4 | |
| Reliabilitas | | | | | |
| Baik | 81 | 95,3 | 4 | 4,7 | 0,000 |
| Kurang baik | 4 | 26,7 | 11 | 73,3 | |
| Interaksi Personal | | | | | |
| Baik | 81 | 98,8 | 1 | 1,2 | 0,000 |
| Kurang baik | 4 | 22,2 | 14 | 77,8 | |
| Pemecahan Masalah | | | | | |
| Baik | 81 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,000 |
| Kurang baik | 4 | 26,7 | 15 | 78,9 | |
| Kebijakan | | | | | |
| Baik | 84 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,000 |
| Kurang baik | 1 | 6,2 | 15 | 93,8 | |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur dengan nilai $p < 0,005$

Pembahasan

Poli gigi RSUD sultan Abdul Aziz syah hanya memiliki satu kursi gigi (*dental unit*) namun untuk tetap menjaga mutu pelayanan kursi gigi tetap dijaga kebersihannya. Perawat memiliki waktu piket yang bergantian untuk tetap menjaga kebersihan kursi

gigi tersebut. Data menunjukkan bahwa responden menyadari bahwa kondisi alat yang belum lengkap. Hal ini tercermin dari jawaban responden yang menyatakan masih ada alat kurang tersedia dan masih ada juga responden yang menyatakan tidak tersedia. Hasil itu merupakan gambaran persepsi dari pasien yang kadang kala harus dirujuk ke rumah sakit ataupun disuruh ke praktek dokter gigi. Pasien yang sering di rujuk adalah pasien yang harus mendapatkan pelayanan *rontgen apical* maupun panoramic. Sedangkan untuk pasien yang menyatakan kurang tersedia merupakan pasien yang harus menunggu karena alat sedang dibersihkan ataupun disterilkan. Hal ini pun berhubungan dengan kecanggihan alat yang digunakan jawaban paling tinggi adalah responden menyatakan alat di poli gigi kurang canggih.

Kebersihan poli gigi memberi nilai yang positif untuk mutu pelayanan. Responden memberikan nilai tertinggi pada pilihan bersih. Untuk kenyamanan pasien juga memberikan nilai yang tinggi yaitu 83% responden menyatakan poli gigi nyaman. Tidak ada satupun responden menyatakan ruangan poli gigi tidak nyaman namun untuk kenyamanan ruang tunggu masih ada responden menyatakan ruang tunggu tidak nyaman .

Hasil analisis hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 81 (94%) pasien yang memberi nilai baik untuk aspek fisik. Sedangkan diantara penilaian aspek fisik 10 (71,6%) yang kurang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$ maka ada hubungan yang signifikan antara aspek fisik yang baik dan kurang baik dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariane Sembel, dkk dalam penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas Bahu (Sembel et al., 2014). Hasil penelitian menunjukkan tampilan fisik berupa penampilan dokter gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kebersihan ruang tunggu, kebersihan peralatan dan kelengkapan peralatan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, dimana tampilan fisik yang dinilai oleh pasien tidak hanya tampilan fisik gedung dan peralatan saja tetapi juga penampilan dari dokter maupun perawat yang melayani di poli gigi (Angraini, 2015).

Hasil analisis hubungan antara realibilitas dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 81 (95,3%) pasien yang

memberi nilai baik untuk reliabilitas. Sedangkan diantara penilaian reliabilitas 11 (73,3%) yang kurang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$, hal ini menunjukkan bahwa faktor reability memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Simbolon yang menggunakan teori Servqual. Dimana dokter dan perawat gigi memiliki keterampilan yang baik sehingga pasien merasa aman dan puas saat dilakukan pelayanan (Prihatini, 2014). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh A.St. Asmidar Anas dan Zulkifli Abdullah menyatakan bahwa realibitas yang dimaksud dalam penelitiannya adalah kemampuan menyajikan pelayanan secara konsistensi, akurat sesuai dengan yang dijanjikan (Andriani, 2017).

Interaksi personal merupakan bagian mutu pelayanan yang tidak bisa dipisahkan. Semakin baik hubungan tersebut dijalin semakin baik pula nilai yang diberikan responden. Dari hasil penelitian diperoleh 82% responden menyatakan interaksi personal di poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah baik, lebihnya 18% menyatakan tidak baik. Dokter maupun perawat bersikap dengan baik dan ramah. Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Rahmawati AF dan Supriano S menyatakan bahwa interaksi personal terdiri dari

keramahan dokter kepada pasien, perhatian dokter kepada pasien, kemudahan dokter ditemui (Ummah & Supriyanto, 2014). Hal tersebut memberi nilai penting yang dapat meningkatkan kepuasan Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$ Hal ini menunjukkan ada nya hubungan antara interaksi personal dengan kepuasan pasien. Sikap dokter dan perawat yang baik serta ramah menjadikan pasien lebih nyaman dalam menyampaikan keluhannya. Hal tersebut menimbulkan kepuasan, karena sikap tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi dan perawat telah memberikan perhatian yang tulus dan telah berusaha mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang pasien sampaikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lina Ratnawati di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang (Ratnawati, 2015).

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara pemecahan masalah dengan kepuasan pasien. Pemecahan masalah mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang datang kerumah sakit tentu saja sudah membawa masalah/ keluhan yang ingin diselesaikan baik secara konsultasi maupun tindakan. Pasien yang merasa keluhannya teratasi tentu saja akan merasa senang dan rasa

tersebutlah yang menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Keluhan atau pun rasa sakit yang teratasi memberikan dampak positif pada mutu pelayanan yang akhirnya sinkron dengan rasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Responden juga menyatakan bahwa cara dokter sangat jelas dalam menerangkan rencana perawatan yang diberikan maupun alternatif perawatan yang bisa diterima oleh pasien. Perawat juga memberikan motivasi yang baik selama perawatan terutama pada pasien-pasien yang memiliki rasa takut ke dokter gigi. Jumlah perawat yang cukup dalam mendampingi dokter ketika melayani pasien menjadikan pelayanan lebih mudah terutama kepada pasien yang tidak mengerti bahasa Indonesia. Perawat menjadi penerjemah sehingga tujuan pasien datang berobat ke poli gigi bisa tercapai.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$ oleh karena itu ada hubungan yang signifikan antara kebijakan dengan kepuasan pasien. Kepatuhan dokter dan perawat gigi terhadap jam operasional memberi kesan kepada pasien bahwa dokter dan perawat memiliki disiplin yang tinggi. Kepatuhan dokter dan perawat terhadap penggunaan APD memberi nilai lebih kepada pasien. Dokter yang selalu

menggunakan masker dan sarung tangan memberikan kesan aman bagi pasien, pasien merasa lebih nyaman menerima tindakan kedokteran gigi dimana posisi dokter sangat dekat mulut pasien.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. Diharapkan dari hasil penelitian ini akan berdampak pada peningkatan pelayanan kesehatan di poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak. Pihak manajemen diharapkan mengalokasikan dana untuk pemenuhan alat medis terutama kursi gigi (*dental chair*), menambah dokter gigi, menambah jumlah instrument medis, meningkatkan kebersihan ruang tunggu serta menetapkan kebijakan yang dapat dipatuhi demi peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, N. A. 2005. Perbandingan tingkat kepuasan peserta askes wajib dan sukarela terhadap mutu pelayanan kesehatan tingkat I. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(4).

- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45–52. JOUR.
- Anggraini, A. A. 2015. Kepuasan pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Skripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin*, 31.
- Angraini, A. I. 2015. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Skripsi. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin, Makassar*. JOUR.
- Besar, D. A. 2016. Profil Kesehatan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2015. *Aceh Besar*.
- Indonesia, K. K. D. J. B., & Kesehatan, U. 2015. Rencana Aksi Nasional Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Tahun 2015-2019.
- Kesehatan, K., & RI, K. K. 2013. Riset kesehatan dasar. *Jakarta: Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kotler, P. 2018. Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1.
- Presiden, R. I. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Presiden Republik Indonesia, Jakarta*.
- Prihatini, T. 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Moewardi Surakarta. JOUR.
- Rahim, A., & Hastuti, D. R. D. 2005. Sistem Manajemen Agribisnis. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Ratnawati, L. 2015. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. DISS, Universitas Negeri Semarang.
- RI, K. 2012. Buku Panduan Pelatihan Kader Kesehatan Gigi dan Mulut di Masyarakat. *Jakarta: Kementerian Kesehatan RI*, 16.
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. 2014. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *E-GIGI*, 2(2).
- SULASTRI, D., & ACEH, D.-B. (n.d.). PERAN ALUMNI DAYAH JEUMALA AMAL DALAM MEMBINA MASYARAKAT.
- Toruan, E. M. L. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta) Tahun 2017.