

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN POLIKLINIK GIGI DAN MULUT
DI RUMAH SAKIT AISYIYAH PADANG**



Oleh :
MUHAMMAD FARHAN SIDDIQ
No. BP 211412022

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN POLIKLINIK GIGI DAN MULUT
DI RUMAH SAKIT AISYIYAH PADANG**



**Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian
Dalam rangka menulis skripsi pada Program Pendidikan Sarjana
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas**

Oleh :

MUHAMMAD FARHAN SIDDIQ

No. BP 2111412022

**Pembimbing 1 : drg. Murniwati, MPPM
Pembimbing 2 : drg. Didin Kustantiningtyastuti, Sp. Ort**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK GIGI DAN MULUT DI RUMAH SAKIT AISYIYAH PADANG

Oleh: Muhammad Farhan Siddiq

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Namun, pemanfaatan layanan gigi di rumah sakit masih rendah, meskipun angka masalah kesehatan gigi di Indonesia cukup tinggi. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa ketidakpuasan pasien sering terjadi pada aspek daya tanggap, empati, dan ketersediaan sarana prasarana. Rumah Sakit Aisyiyah Padang, rumah sakit tipe C dengan akreditasi paripurna dari KARS, menyediakan layanan perawatan gigi dasar dan spesialisik. **Tujuan:** Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Aisyiyah Padang. **Metode Penelitian:** Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional dan metode survei cross-sectional. Sampel berjumlah 79 pasien yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis dilakukan dengan menghitung selisih antara kenyataan dan harapan pasien. **Hasil:** Tiga dimensi menunjukkan gap positif, yaitu assurance, reliability, dan empathy, sedangkan dua dimensi lainnya, tangible dan responsiveness, menunjukkan gap negatif. Dimensi empathy memiliki gap tertinggi, sedangkan responsiveness terendah. **Kesimpulan:** Pelayanan di Poliklinik Gigi RS Aisyiyah Padang sudah cukup baik, namun perlu perbaikan pada aspek bukti fisik dan daya tanggap.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Poliklinik Gigi, Rumah Sakit

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY
OF DENTAL AND ORAL POLYCLINIC SERVICES MOUTH
AT AISYIYAH HOSPITAL PADANG**

By: Muhammad Farhan Siddiq

ABSTRACT

Background: Oral health services are very important in improving the health status of the community. However, the utilization of dental services in hospitals is still low, despite the high number of dental health problems in Indonesia. Patient satisfaction is the main indicator in assessing the quality of hospital services. Several studies mention that patient dissatisfaction often occurs in aspects of responsiveness, empathy, and availability of infrastructure. Aisyiyah Padang Hospital, a type C hospital with full accreditation from KARS, provides basic and specialized dental care services. **Purpose:** To determine satisfaction patient with the quality of oral and dental polyclinic services at Aisyiyah Padang Hospital. **Methods:** The study used a quantitative design with an observational descriptive approach and cross-sectional survey method. The sample amounted to 79 patients selected by purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire based on five dimensions of SERVQUAL service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis was carried out by calculating the difference between reality and patient expectations. **Results:** Three dimensions showed positive gaps, namely assurance, reliability, and empathy, while the other two dimensions, tangible and responsiveness, showed negative gaps. The empathy dimension had the highest gap, while responsiveness had the lowest. **Conclusion:** Services in the Dental Polyclinic of Aisyiyah Hospital Padang are quite good, but need improvement in the aspects of physical evidence and responsiveness.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Dental Polyclinic, Hospital