



Hubungan Peran Petugas Kesehatan Dan Biaya Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang

A Correlation Between The Role Of Health Workers And Treatment Costs With Patient Satisfaction At The Dental Polyclinic Of Lesung Batu Health Center, Empat Lawang Regency

Koko Rolanda ¹⁾, Darmawansyah ²⁾, Fikritri Marya Sari ³⁾
1,2,3 Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author:
kesmasyunived@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [03 Maret 2026]

Revised [07 April 2026]

Accepted [09 April 2026]

Kata Kunci :

Kepuasan Pasien, Peran Petugas, Biaya Pengobatan.

Keywords :

Patient Satisfaction, Role of Health Workers, Treatment Costs.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Latar Belakang : Masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia. Banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan diantaranya peran petugas, sarana dan prasarana, biaya pengobatan, jarak tempuh ke Puskesmas yang semuanya akan mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan : Tujuan penelitian ini diketahuinya hubungan peran petugas kesehatan dan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Metode : Metode yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Data dikumpulkan berupa data primer dengan menyebarkan kuesioner pada 35 orang pasien yang berobat di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dengan menggunakan teknik *Total Sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil Penelitian : Hasil analisis univariat menunjukkan rata-rata skor peran petugas kesehatan sebesar 3,40, rata-rata biaya pengobatan sebesar Rp.41.714 dan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 92,94. Hasil analisis bivariat menunjukkan ada hubungan peran petugas kesehatan dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) dan ada hubungan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien ($p=0,002$). Simpulan : Peneliti menyarankan kepada pihak Puskesmas agar dapat melakukan penyuluhan ke sekolah dan posyandu agar anak-anak dan ibu yang memiliki balita lebih mengetahui bagaimana cara menjaga kesehatan gigi dan mulut yang baik dan benar.

ABSTRACT

Background: Dental and oral health issues are significant public health concerns worldwide. Many factors influence the utilization of health services, including the role of health workers, facilities and infrastructure, treatment costs, and the distance to the community health center, all of which affect patient satisfaction. Objective: This study aims to determine the relationship between the role of health workers and treatment costs with patient satisfaction at the Dental Polyclinic of Lesung Batu Health Center, Empat Lawang Regency. Methods: The method used is an analytical survey with a cross-sectional design. Data were collected as primary data by distributing questionnaires to 35 patients receiving treatment at the Dental Polyclinic, using total sampling technique. Data analysis was performed using the Chi-Square test. Research results: Univariate analysis results indicate an average health worker role score of 3.40, an average treatment cost of Rp. 41,714, and an average patient satisfaction score of 92.94. Bivariate analysis shows a significant relationship between the role of health workers and patient satisfaction ($p=0.001$) and between treatment costs and patient satisfaction ($p=0.002$). Conclusion : The researchers recommend that the health center conduct outreach to schools and POSYANDU (integrated health posts) to educate children and mothers with toddlers on proper dental and oral health maintenance.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima layanan Kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien, dan kepuasan pasien berhubungan positif yang kuat dengan minat kunjungan ulang ke layanan kesehatan. (Adisasmito, 2019). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung akan mematuhi nasihat, setia, atau taat

terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien yang mengalami ketidakpuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah kefasilitas layanan kesehatan lain (Pohan, 2020).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas merupakan gerbang utama dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dalam implementasinya terdapat empat pilar pelayanan yang difokuskan yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Prinsip pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas meliputi kontak pertama, layanan yang bersifat pribadi (personal care), pelayanan paripurna (comprehensive), paradigma sehat, pelayanan yang berkesinambungan (continuous care), koordinasi dan kolaborasi, serta family and community oriented (Kemenkes RI, 2023)

Masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia. Berdasarkan Laporan WHO terkait Status Kesehatan Gigi dan Mulut tahun 2022, sekitar 3,5 miliar orang di seluruh dunia atau hampir setengah populasi dunia mengalami penyakit gigi dan mulut. Oral health country profile yang dikeluarkan WHO menyatakan Indonesia merupakan negara peringkat kedua di Asia Tenggara, yang memiliki total pengeluaran untuk perawatan kesehatan gigi terbesar, setelah Singapura (US\$ 1160). Beban keuangan negara akan meningkat tiap tahunnya selain karena biaya perawatan gigi yang tinggi, juga akibat biaya akibat kehilangan produktivitas kerja sehingga bisa diperkirakan kerugian perekonomian negara sangat luar biasa bila tidak ditangani sejak dini (WHO, 2023).

Di Indonesia, beberapa masalah kesehatan gigi dan mulut meliputi masalah karies gigi yang tinggi, tingkat aksesibilitas perawatan gigi masih rendah dan kurangnya edukasi tentang pentingnya merawat kesehatan gigi dan mulut. Di Provinsi Sumatera Selatan dari data pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada tahun 2022, menunjukkan angka masalah kesehatan gigi yang cukup tinggi antara lain: tumpatan gigi tetap (10,012), Pencabutan gigi tetap (21,546), jumlah kunjungan (121.563), jumlah kasus gigi (143.382) dan Jumlah kasus dirujuk (6.577). Selanjutnya di Kabupaten Empat Lawang terdiri dari tumpatan gigi tetap (139), Pencabutan gigi tetap (346), jumlah kunjungan (2.128), jumlah kasus gigi (2.128) dan Jumlah kasus dirujuk (5) (Profil Dinkes Prov. Sumatera Selatan, 2023)

Kesehatan gigi dan mulut harus diperhatikan selain kesehatan umum karena keduanya memengaruhi kesehatan tubuh secara keseluruhan. (Afdillah et al., 2023). Perawat gigi memberikan layanan perawatan kesehatan gigi dan mulut, selain dokter gigi yang memberikan layanan medis gigi. Layanan yang terkait dengan kesehatan gigi dan mulut diberikan secara menyeluruh kepada individu dan masyarakat, dengan penekanan pada tindakan pencegahan, promosi, dan terapi dasar. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima dari tenaga medis sangat erat kaitannya dengan layanan yang diberikan kepada klien atau pasien (Prasasti, Sirait & Laela, 2021)

Di Indonesia, dari hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2023 menyatakan masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih tinggi (25.9%) dan hanya 8.1% yang mendapatkan pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya, merupakan layanan medis profesional yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga kesehatan, dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pencegahan dan pengobatan penyakit serta gangguan terkait mulut dan gigi (Kemenkes RI, 2023). Puskesmas Lesung Batu tahun 2024 merupakan Puskesmas yang di wilayah kerjanya terdapat kasus tertinggi masalah kesehatan gigi dan mulut di dibandingkan dengan Puskesmas lainnya yang ada di Kecamatan Kabupaten Empat Lawang. Berdasarkan data based line menunjukkan bahwa jumlah pasien yang dengan masalah kesehatan gigi dan mulut sebanyak 56,72%. (Puskesmas Lesung Batu, 2024).

Berdasarkan hasil survei awal ke responden yang berobat di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu, mereka mengatakan bahwa mereka masih ada yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Poli Gigi. Masih ada anggota keluarga mereka yang punya masalah dengan kesehatan gigi tetapi tidak berobat ke Puskesmas lesung Batu dikarenakan Petugasnya yang sedikit dan membuat mereka antri lama untuk mendapatkan layanan. Selaian itu ada juga responden yang menyatakan bahwa mereka jarang berobat ke poli gigi karena adanya biaya yang harus mereka bayarkan dan menurut mereka cukup mahal.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti berorientasi dari pemasaran yang kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra



puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2019).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak pemberi layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas SDM. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan kesehatan, maka SDM sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kesehatan (Pohan, 2019).

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Menurut Syafrudin, Masitoh & Rosyanawaty (2019), kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan:

- a. Pendekatan dan peran petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang.
- b. Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang bisa diperoleh.
- c. Prosedur perjanjian.
- d. Waktu tunggu.
- e. Fasilitas umum yang tersedia.
- f. Pelayanan lainnya seperti mutu makanan, *privacy* dan pengaturan kunjungan.

Peran Petugas

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah untuk menyembuhkan, memelihara, dan meningkatkan kesehatan (Azwar, 2018). Peran petugas kesehatan merupakan suatu kegiatan yang bermanfaat untuk memberikan pelayanan kesehatan sebagai pelaku (actors) yang menjalankan berbagai macam peranan, seperti dokter, perawat, bidan atau petugas kesehatan lain yang mempunyai kewajiban untuk menjalankan tugas atau kegiatan yang sesuai dengan peranannya masing-masing (Muzaham, 2019).

Biaya Pengobatan

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut Istilah biaya (cost) sering digunakan dalam arti yang sama dengan istilah beban (expense). Berdasarkan teori yang ada istilah biaya (cost) dengan istilah beban (expense) merupakan dua hal yang berbeda.

Pengertian biaya menurut Mulyadi (2019) Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Pengertian biaya menurut Abdullah (2022) yaitu Biaya adalah pengeluaran pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang, atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi. Sedangkan pengertian biaya menurut Siregar dkk (2019) yaitu Cost adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah survei analitik yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. Analisis bivariat adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan independen. Dilakukan dengan uji Korelasi *Pearson Product Moment* jika data berdistribusi normal dan uji Korelasi *Rank Spearman* jika data berdistribusi tidak normal, dengan derajat kepercayaan 95% dan nilai signifikan (p) 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran nilai rata-rata skor variabel independen (peran petugas kesehatan dan biaya pengobatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Hasil analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

Variabel	n	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Peran Petugas Kesehatan	35	1	5	3,40	1,12
Biaya Pengobatan	35	20.000	80.000	41.714	16.491
Kepuasan Pasien	35	86	102	92,94	4,19

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 35 responden diperoleh rata-rata skor peran petugas kesehatan sebesar 3,40 dan standar deviasi sebesar 1,12 dengan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5. Rata-rata biaya pengobatan sebesar 41.714 dan standar deviasi sebesar 16.491 dengan nilai minimum sebesar 20.000 dan nilai maksimum sebesar 80.000. Sedangkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 92,94 dan standar deviasi sebesar 4,19 dengan nilai minimum sebesar 86 dan nilai maksimum sebesar 102 di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan peran petugas kesehatan dan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dengan menggunakan uji *Korelasi Pearson Product Moment* jika data berdistribusi normal dan menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman* jika data berdistribusi tidak normal. Oleh sebab itu, sebelum melakukan analisis bivariat dilakukan uji Normalitas Data sebagai prasyarat untuk menentukan uji statistik yang tepat untuk digunakan.

Uji normalitas adalah prosedur statistik untuk menentukan apakah suatu kumpulan data mengikuti distribusi normal. Distribusi normal, yang sering disebut kurva lonceng, adalah distribusi simetris dimana sebagian besar nilai terkonsentrasi di sekitar rata-rata, dan semakin jauh dari rata-rata, semakin sedikit nilai yang ditemukan. Uji normalitas penting karena banyak metode analisis statistik, terutama yang parametrik, mengasumsikan data terdistribusi normal. Pada penelitian ini uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Shapiro-Wilk* karena jumlah sampel yang digunakan kurang dari 50. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai $p > 0,05$ dan sebaliknya data dikatakan berdistribusi tidak normal jika nilai $p < 0,05$.

Tabel 2. Uji Normalitas

Variabel	p
Peran Petugas Kesehatan	0,004
Biaya Pengobatan	0,026
Kepuasan Pasien	0,016

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas data menggunakan uji *Shapiro-Wilk* diperoleh nilai p untuk peran petugas sebesar 0,004, nilai p untuk biaya pengobatan sebesar 0,026 dan nilai p untuk kepuasan pasien sebesar 0,016. Karena semua nilai $p < 0,05$ maka data peran petugas kesehatan, biaya pengobatan dan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dikatakan berdistribusi Tidak Normal.

Setelah melakukan uji normalitas diketahui bahwa semua data peran petugas kesehatan, biaya pengobatan dan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dikatakan berdistribusi tidak normal maka sudah dapat ditentukan uji statistik yang tepat untuk digunakan dalam analisis. Untuk mengetahui hubungan peran petugas kesehatan dan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dengan menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman* karena data berdistribusi tidak normal. Hasil analisis bivariat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:



Tabel 3. Hubungan Peran Petugas Kesehatan dan Biaya Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang

Variabel	r	p
Peran Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	0,555	0,001
Biaya Pengobatan dengan Kepuasan Pasien	0,515	0,002

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 3 diatas menunjukkan hasil uji hubungan peran petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman*. Hasil uji *Korelasi Rank Spearman* diperoleh sebesar 0,555 dengan nilai p sebesar 0,001. Karena nilai $p < 0,05$ maka ada hubungan yang signifikan antara peran petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Nilai korelasi sebesar 0,555 menunjukkan keeratan hubungan peran petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dengan kategori sedang karena nilai tersebut berada antara 0,4 – 0,6.

Sedangkan, hasil uji hubungan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman*. Hasil uji *Korelasi Rank Spearman* diperoleh sebesar 0,515 dengan nilai p sebesar 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ maka ada hubungan yang signifikan antara biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang. Nilai korelasi sebesar 0,515 menunjukkan keeratan hubungan antara biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang dengan kategori sedang karena nilai tersebut berada antara 0,4 – 0,6.

Pembahasan

Hubungan Peran Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2018) yang mengatakan bahwa petugas kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peran ini meliputi pencegahan, identifikasi, dan penanganan masalah Kesehatan. Petugas yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pasien dalam memanfaatkan jasa pelayanan Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawati dan Imran (2024) tentang hubungan antara kepuasan pasien dan peran petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Fauziah Bireuen, didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara kedua variable dengan diperkuat oleh hasil uji statistik chi square yang menunjukkan nilai $p = 0,001$, yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$.

Hubungan Peran Biaya Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Harjanto (2019) yang mengatakan bahwa biaya pengobatan, juga dikenal sebagai biaya obat adalah biaya perawatan kesehatan umum bagi banyak orang dan sistem perawatan Kesehatan. Biaya pengobatan dapat bervariasi tergantung jenis penyakit, tingkat keparahan, dan layanan kesehatan tempat berobat

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susila dan Handayani (2021), di peroleh $\beta_2 =$ koefisien regresi biaya sebesar 0,028 menunjukkan bahwa biaya ber-pengaruh positif terhadap kepuasan, ini berarti semakin baik persepsi terhadap biaya maka semakin tinggi kepuasan pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabu-paten Wonogiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan peran petugas kesehatan dan biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil kesimpulan:

1. Diketahui rata-rata skor peran petugas kesehatan sebesar 3,40 di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.
2. Diketahui rata-rata biaya pengobatan sebesar Rp. 41.714 di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.
3. Diketahui rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 92,94 di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.

4. Ada hubungan yang signifikan antara peran petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.
5. Ada hubungan yang signifikan antara biaya pengobatan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang.

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan kualitas petugas dan menyesuaikan biaya pengobatan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan khususnya di poli gigi, Selain itu juga menjadi pertimbangan bagi pihak puskesmas untuk melakukan usulan penambahan jumlah tenaga kesehatan di bidang gigi dan mulut baik itu dokter gigi maupun perawat gigi kepada pihak terkait agar pelayanan semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito.2019. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Afdillah B. 2018. *Pengantar Perilaku kesehatan*. Jakarta: EGC
- Arikunto S. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ayuningtyas. 2019. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Cv. Trans Info Media
- Azwar. S. 2019. *Metode Penelitian* Cetakan V. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dinkes Provinsi Sumatera Selatan. 2023. *Profil Provinsi Sumatera Selatan*. Bengkulu: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
- Kemendes RI. 2023. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Mulyadi. 2019 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muzaham. 2019. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, cetakan ke II*. Bandung: PT Refika Aditarna
- Notoatmodjo, S. 2018. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah. 2020. *Ilmu Kesehatan Lingkungan dan ekosistem*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Nursalam. 2018. *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Pohan, I. S. 2020. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prasasti, Sirait, Laela. 2021. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto. Ratna. 2019. *Teori Ekonomi Mikro*. Grafindo Media; Jakarta
- Rangkuti. 2019. *Perilaku Masyarakat dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Saladin. 2022. *Aplikasi Manajemen perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Siagian.P. Sondang 2020. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siregar. G .2019. *Promosi dan Kesehatan Lingkungan*. Jakarta: Trans Info Media
- Syafrudin, Masitoh, S & Rosyanawaty, T. 2019. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : Trans Info Media
- Wijono, D. 2019. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.