



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI DAN MULUT
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(CSI)**

(Studi Pada Pasien Umum dan JKN di Klinik PHC Semarang)

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

Disusun oleh

DAMAYANTI DIAH RAKHMADHINI

22010218130035

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN GIGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

TAHUN 2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI DAN MULUT
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(CSI)**

(Studi Pada Pasien Umum dan JKN di Klinik PHC Semarang)

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana mahasiswa
Program Studi Kedokteran Gigi**

DAMAYANTI DIAH RAKHMADHINI

22010218130035

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN GIGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

TAHUN 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini,

Nama : Damayanti Diah Rakhmadhini

NIM : 22010218130035

Program Studi : Program Studi Kedokteran Gigi

Dengan ini menyatakan bahwa,

- 1) KTI adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
- 2) KTI ini belum pernah dipublikasi dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di lingkungan akademik Universitas Diponegoro maupun universitas lain.

Semarang, 10 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Damayanti Diah Rakhmadhini

HALAMAN PENGESAHAN HASIL KTI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP
KEPUASAN PASIEN GIGI DAN MULUT DENGAN METODE
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

(Studi Pada Pasien Umum dan JKN di Poli Gigi Klinik PHC Semarang)

disusun oleh

DAMAYANTI DIAH RAKHMADHINI

22010218130035

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

Semarang, 11 Agustus 2022

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Tira Hamdillah Skripsa, S.KG., M.Kes

Arwinda Nugraheni, S.KM, M.Epid

NPPU.H.7.199204232019111001

NIP 198909282014042001

Penguji

drg. Yoghi Bagus Prabowo, M.HKes

NIP 199303292018111001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan karya tulis ilmiah ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kepada saya dalam melakukan penyusunan laporan hasil Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. dr. Dwi Pudjonarko, M.Kes., Sp.S(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan lancar.
4. drg. Gunawan Wibisono, M.Si.Med selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam proses pembelajaran dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Pak Tira Hamdillah Skripsa, S.KG., M.Kes. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Bu Arwinda Nugraheni, S.KM, M.Epid. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
7. dr. Susilo Wibowo selaku ketua SPV Klinik PHC Semarang yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

8. Orang tua beserta keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
9. Para sahabat dan teman-teman PSKG 2018 khususnya Gempita, Rani, Azizah, Annisa, Ega, Silva, Eva, Natasya, Sarah, Prima, Prista yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Serta pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu saya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Semarang, 06 Juli 2022



Damayanti Diah Rakhmadhini

ABSTRAK

Latar belakang: Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh secara keseluruhan karena dapat memengaruhi kualitas kehidupan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan maka penyedia pelayanan kesehatan penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dan Zeithaml, konsep kualitas pelayanan adalah menggunakan model Servqual (*services quality*) yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap. Bagi pelayanan kesehatan, CSI (*customer satisfaction index*) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kinerja suatu pelayanan. Tarif menjadi peranan penting suatu pelayanan kesehatan. Tarif adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan pasien untuk memperoleh pelayanan.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif dalam meningkatkan kepuasan pasien gigi dan mulut berdasarkan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan jumlah responden 80 dengan dibagi 2 kelompok.

Hasil: Didapatkan nilai signifikansi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tarif diperoleh $<0,001$.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh yang kuat dan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan terdapat pengaruh yang sangat kuat dan positif tarif dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), kualitas pelayanan dan tarif.

ABSTRACT

Background: Dental and oral health is part of overall body health because it can affect the quality of life. Public demand for services in the health sector is increasing every year. To anticipate public demands for services in the health sector, it is important for health service providers to maintain the quality of services provided. According to Parasuraman and Zeithaml, the concept of service quality is to use the Servqual model, namely reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness. For health services, CSI (customer satisfaction index) can be used to measure patient satisfaction with the performance of a service. Rates play an important role in a health service. Rates is the amount of costs that must be incurred by patients to obtain services.

Objective: The purpose of this study was to determine the effect of service quality and rates in increasing dental and oral patient satisfaction based on the CSI method for general patients and JKN at the PHC Clinic Semarang. **Methods:** This type of research is analytical observation research. The design of this research is cross sectional. The study was conducted on the number of respondents 80 divided into 2 groups.

Results: The significance value of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and rates was obtained <0.001 .

Conclusion: there is a strong and positive effect of service quality and rates on patient satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), service quality and rates.