

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

AZKA LISANINAFISAH

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
POLI GIGI DAN MULUT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN CIAMIS**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 42 pasien Poli Gigi dan Mulut sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui survei yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil awal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Ciamis tergolong rendah dengan indeks kepuasan sebesar 73,5%, lebih rendah dibandingkan dengan poli lainnya. Dimensi keandalan (reliability) mencatat skor terendah sebesar 63,33%. Penelitian ini mengharapkan dapat memberikan wawasan bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi referensi bagi peneliti lain dalam bidang kesehatan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Saran untuk Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis mencakup peningkatan kualitas fasilitas, kehandalan pelayanan, daya tanggap, empati, jaminan pelayanan, dan pengumpulan umpan balik secara berkala. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui perawatan rutin, pelatihan staf, komunikasi yang lebih baik, serta transparansi dalam prosedur medis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY TASIKMALAYA CITY
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM**

AZKA LISANINAFISAH

**THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO DENTAL AND ORAL
POLY PATIENT SATISFACTION IN THE REGIONAL GENERAL
HOSPITAL OF CIAMIS DISTRICT**

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at the Dental and Oral Polyclinic at the Regional General Hospital (RSUD) of Ciamis Regency. With increasing public awareness of health, the quality of health services has become an important factor influencing patient satisfaction. This research used quantitative methods with a cross-sectional design, involving 42 Dental and Oral Polyclinic patients as samples. Data was collected through a survey that measured five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Preliminary results show that the quality of service at the Dental and Oral Polyclinic at Ciamis Regional Hospital is relatively low with a satisfaction index of 73.5%, lower than other polyclinics. The reliability dimension recorded the lowest score of 63.33%. This research hopes to provide insight for health workers in improving the quality of services and become a reference for other researchers in the field of public health. Thus, this research contributes to the understanding of the importance of service quality in increasing patient satisfaction in health facilities. Suggestions for the Ciamis Regional General Hospital include improving the quality of facilities, service reliability, responsiveness, empathy, service guarantees, and collecting regular feedback. This effort is expected to increase patient satisfaction through routine care, staff training, better communication, and transparency in medical procedures.

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction