

## **Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar**

<sup>1</sup>Rini Irmayanti Sitanaya<sup>1</sup>, Hans Lesmana<sup>2</sup>, Surya Irayani Yunus<sup>3</sup>, Sarwaningsi<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Makassar

Email : [rinisitanayadrg96@gmail.com](mailto:rinisitanayadrg96@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan aspek krusial dalam menunjang aktivitas sehari-hari dan kesejahteraan umum. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah mendorong peningkatan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Klinik gigi, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu guna memenuhi harapan pasien dan mempertahankan minat kunjungan ulang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris bagaimana dimensi-dimensi mutu pelayanan, meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Bukti Fisik berdasarkan model *Service Quality (SERVQUAL)* berkontribusi terhadap minat kunjungan ulang pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan desain *cross-sectional study*, melibatkan 20 pasien yang memenuhi kriteria kunjungan minimal tiga kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh mayoritas responden (90%). Analisis statistik lebih lanjut mengkonfirmasi bahwa kelima dimensi mutu pelayanan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien (nilai  $p < 0.05$  untuk semua dimensi), dengan dimensi empati teridentifikasi sebagai faktor paling dominan. Terdapat pengaruh signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar. Semua dimensi mutu pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berkontribusi positif terhadap minat kunjungan ulang, dengan empati sebagai faktor paling dominan.

Kata kunci : Mutu pelayanan; kepuasan pasien; minat kunjungan ulang; klinik gigi

### ***The Effect of Dental and Oral Health Service Quality on Repeat Visit Interest Through Patient Satisfaction Levels at IDC Dental Care Clinic in Makassar***

### **ABSTRACT**

*Oral health is a crucial aspect of supporting daily activities and general well-being. Rising public awareness regarding health has driven an increased demand for quality healthcare services. Dental clinics, as healthcare providers, are required to deliver high-quality services to meet patient expectations and foster the intention to return. This study aimed to empirically analyze how service quality dimensions—namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, based on the Service Quality (SERVQUAL) model—contribute to patients' intention to return. An analytical survey with a cross-sectional design was employed, involving 20 patients who met the criterion of having visited the clinic at least three times. The results indicated that overall service quality was rated as excellent by the majority of respondents (90%). Further statistical analysis confirmed that all five service quality dimensions significantly influenced patients' intention to return ( $p$ -value  $< 0.05$  for all dimensions), with empathy identified as the most dominant factor. There was a significant influence of oral healthcare quality on patients' intention to return, mediated by patient satisfaction levels at the IDC Dental Care Clinic in Makassar. All service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) contributed positively to the intention to return, with empathy being the most dominant factor.*

*Keywords: Service quality; Patient satisfaction; Interest in return visits; Dental clinic*

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting dalam hidup, sangat

penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Masyarakat kini semakin mengerti bahwa kesehatan adalah hal yang sangat penting,

sebab tanpa terpenuhinya kebutuhan kesehatan, individu atau komunitas tidak dapat menjalani kehidupan dengan baik. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, tidak hanya sekadar memberikan layanan tetapi juga bertujuan untuk menciptakan kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. (Nugraheni H., 2018)

Setiap individu dan komunitas berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, dan lingkungan mereka bersama pemerintah. Setiap usaha dalam bidang kesehatan, termasuk perawatan gigi dan mulut, harus dapat memotivasi serta mendorong partisipasi aktif masyarakat. (Hikmat & Fazriah, 2020)

Pelayanan kesehatan merupakan tingkat layanan yang diberikan kepada individu dan masyarakat guna meningkatkan kesehatan secara optimal. Pelayanan ini disesuaikan dengan standar yang berlaku dan perkembangan ilmu pengetahuan terbaru, serta bertujuan untuk melengkapi hak dan kewajiban pasien. Klinik merupakan tempat di mana berbagai layanan kesehatan, baik itu layanan medis dasar maupun spesialis, diselenggarakan secara menyeluruh. Pusat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi merupakan fasilitas layanan kesehatan yang dikelola oleh para profesional medis tersebut dengan tujuan memberikan layanan langsung kepada pasien. (Sadikin, 2022)

Klinik yang fokus pada kesehatan gigi dan mulut yang terintegrasi dengan baik dan menyeluruh (menyediakan delapan spesialisasi dalam bidang kedokteran gigi), klinik ini merupakan salah satu institusi yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Penting untuk diingat bahwa

standar layanan dan kualitas mungkin bervariasi antar institusi kesehatan masyarakat. Dengan bertambahnya jumlah klinik di Indonesia, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang baik dan terjangkau semakin meningkat. Karena persaingan semakin ketat, klinik harus dapat bersaing dan memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mematuhi standar teknis yang ada. (Aprilia et al., 2022)

Mutu layanan kesehatan yang mengacu pada tingkat keunggulan pelayanan kesehatan, mampu menghasilkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, dan cara pelaksanaannya sejalan dengan etika serta standar layanan profesi yang telah ditentukan. Mutu merupakan sejauh mana suatu pelayanan berkualitas. Dan menurut Jcaho, mutu pelayanan kesehatan adalah ditingkatkannya kesehatan pasien mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan. (Karunia et al., 2022)

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti atau penampilan fisik. Indikator-indikator mutu pelayanan ini dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. (Jalias & Idris, 2020)

Kelima dimensi ini pada hakikatnya merupakan suatu sistem mutu yang berpotensi meningkatkan mutu fungsional dan kinerja layanan, demikian pula dapat dipelajari untuk memahami dampaknya pada hasil kualitas yang penting seperti kepuasan pasien, khususnya dalam konteks negara-negara

berkembang, di mana pemerintah menawarkan subsidi untuk biaya perawatan Kesehatan. (Meesala & Paul, 2018)

Kepuasan adalah perasaan yang muncul ketika seseorang merasakan kebahagiaan atau kekecewaan setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja atau pengalaman yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, pelanggan akan merasakan kepuasan. (Siripipatthanakul & Bhandar, 2021)

Hasil penelitian mengenai studi yang dilakukan di RSUD Panglima Sibaya, Kabupaten Pasir, menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan, komunikasi terapeutik, dan perawatan pasien saat kembali berobat. Hal ini terlihat dari data yang menunjukkan bahwa 60% pasien merasa kurang puas tetapi tetap berniat untuk kembali berobat, sementara 34,3% pasien merasa puas namun tidak berminat untuk kembali berobat. (Kurniawati, 2015)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut sangat memengaruhi keinginan pasien untuk kembali berkunjung. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 24,190 dan tingkat signifikansi sebesar 0,045. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdampak positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (Jalias & Idris, 2020)

Niat untuk kembali berkunjung merujuk pada keinginan pengguna layanan kesehatan untuk melanjutkan hubungan dengan penyedia jasa medis setelah merasakan pengalaman layanan mereka. Pengaruh dari rekomendasi mulut ke mulut yang diberikan oleh pasien saat ini sangat berperan dalam memengaruhi pilihan terhadap suatu institusi medis, khususnya di klinik gigi. (Park et al., 2021)

Ketertarikan untuk berkunjung kembali muncul sebagai respon atas objek yang menunjukkan keinginan pelanggan akan kembali membeli produk yang sudah pernah dibelinya. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap perilakunya. (Poluan et al., 2024)

## **METODE**

Penelitian yang digunakan ialah survey analitik dengan desain *cross sectional study* yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden pada satu waktu tertentu. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 20 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari - Mei 2025 di klinik IDC Dental Care Makassar.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pasien yang telah menerima layanan di Klinik IDC Dental Care minimal tiga kali kunjungan, dengan menggunakan metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui survei dan dianalisis secara bivariat untuk melihat hubungan antara variabel independen (mutu pelayanan) dan variabel dependen (minat kunjungan ulang) dimensi mutu pelayanan yang diteliti meliputi keandalan, daya tanggap, kapastian, empati dan tampilan fisik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reliability) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik IDC Dental Care Makassar

Keandalan	Minat Kunjungan Ulang						Total		Sig-p
	Kurang Berminat		Cukup Berminat		Sangat Berminat				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	< 0.007
Cukup Baik	0	0	1	5	1	5	2	10	
Sangat Baik	0	0	2	10	16	80	18	90	
<b>Total</b>	0	0	3	15	17	85	20	100	

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 1 Nilai signifikan probabilitas keandalan adalah  $sig-p = 0.007$  atau nilai- $\alpha < 0.05$ . Berdasarkan hasil uji *chi-square*

menunjukkan bahwa keandalan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Daya Tanggap	Minat Kunjungan Ulang						Total		Sig-p
	Kurang Berminat		Cukup Berminat		Sangat Berminat				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	< 0.001
Cukup Baik	0	0	2	10	0	0	2	10	
Sangat Baik	0	0	1	5	17	85	18	90	
<b>Total</b>	0	0	3	15	17	85	20	100	

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 2 Nilai signifikan probabilitas daya tanggap adalah  $sig-p = < 0.001$  atau nilai- $\alpha < 0.05$ . Berdasarkan hasil uji *chi-square*

menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Tabel 3.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepastian (Assurance) Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Kepastian	Minat Kunjungan Ulang						Total		Sig-p
	Kurang Berminat		Cukup Berminat		Sangat Berminat				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	< 0.001
Cukup Baik	0	0	2	10	0	0	2	10	
Sangat Baik	0	0	1	5	17	85	18	90	
<b>Total</b>	0	0	3	15	17	85	20	100	

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 3 Nilai signifikan probabilitas kepastian adalah  $sig-p = < 0.001$  atau nilai- $\alpha < 0.05$ . Berdasarkan hasil uji *chi-square*

menunjukkan bahwa kepastian memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Tabel 4.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati (Empathy) Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Empati	Minat Kunjungan Ulang						Total		Sig-p
	Kurang Berminat		Cukup Berminat		Sangat Berminat		F	%	
	F	%	F	%	F	%			
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	< 0.015
Cukup Baik	0	0	1	5	0	0	1	5	
Sangat Baik	0	0	2	10	17	85	19	95	
<b>Total</b>	0	0	3	15	17	85	20	100	

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 4 nilai signifikan probabilitas empati adalah  $sig-p = 0.015$  atau nilai- $\alpha < 0.05$ . Berdasarkan hasil uji *chi-square*

menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Tabel 5.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tampilan Fisik (Tangibles) Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Tampilan Fisik	Minat Kunjungan Ulang						Total		Sig-p
	Kurang Berminat		Cukup Berminat		Sangat Berminat		F	%	
	F	%	F	%	F	%			
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	<0.028
Cukup Baik	0	0	1	5	1	5	2	10	
Sangat Baik	0	0	2	10	16	80	18	90	
<b>Total</b>	0	0	3	15	17	85	20	100	

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 5 nilai signifikan probabilitas tampilan fisik adalah  $sig-p = 0.028$  atau nilai- $\alpha < 0.05$ . Berdasarkan hasil uji *chi-square*

menunjukkan bahwa tampilan fisik memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Tabel 6.  
Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar

Dimensi Mutu Pelayanan	Kategori				Total	Ket
	Cukup		Baik			
	N	%	N	%		
<b>Realibility (Keandalan)</b>	2	10	18	90	100	Sangat Baik
<b>Responsive (Daya Tanggap)</b>	2	10	18	90	100	Sangat Baik
<b>Assurance (Kepastian)</b>	2	10	18	90	100	Sangat Baik
<b>Empathy (Empati)</b>	1	5	19	95	100	Sangat Baik
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>	2	10	18	90	100	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar secara umum dinilai baik oleh sebagian besar responden. Hal ini

terlihat dari setiap dimensi mutu pelayanan yaitu reliabilitas (keandalan), responsivitas (daya tanggap), assurance (kepastian), empati, dan tangible (bukti fisik) yang masing-masing

memperoleh penilaian “baik” dari 90% responden, sedangkan sisanya 10% menilai cukup.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian ini pada dimensi reliability (keandalan) dari 20 responden, terdapat 18 responden menyatakan bahwa keandalan petugas kesehatan dinilai sangat baik dalam melayani pasien. Petugas kesehatan bertindak cepat dan tepat, serta selalu menjelaskan setiap tindakan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Hasil analisis chi-square menunjukkan bahwa tingkat keandalan berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Hal ini memperlihatkan bahwa klinik dapat menghadirkan layanan yang sejalan dengan apa yang telah dijanjikan, baik dalam hal waktu, mutu, maupun stabilitas. Misalnya, pasien yang telah membuat janji temu biasanya dilayani tepat waktu, dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Keandalan dalam konteks ini mencakup konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan, seperti ketepatan waktu dalam janji temu dan kualitas perawatan yang diberikan. Misalnya, pasien yang mendapatkan perawatan gigi di klinik ini merasa bahwa waktu tunggu mereka tidak terlalu lama dan dokter gigi selalu siap dengan peralatan yang dibutuhkan saat pasien datang.

Dalam penelitian ini, keandalan pelayanan juga mencakup aspek komunikasi antara dokter dan pasien. Responden melaporkan bahwa dokter gigi di IDC Dental Care selalu menjelaskan prosedur perawatan dengan jelas dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya. Hal ini meningkatkan rasa percaya pasien terhadap klinik, yang pada gilirannya meningkatkan minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Sejalan dengan penelitian (Veronica, 2021) ada dampak dari pandangan mengenai kualitas layanan yang dipengaruhi oleh keandalan terhadap minat pasien rawat inap untuk kembali. Pasien yang menganggap keandalan layanan bagus memiliki

kemungkinan 9,855 kali lebih tinggi untuk ingin berkunjung ulang dibandingkan dengan mereka yang menilai keandalan layanan tidak baik. Sedangkan hasil pada penelitian (Rahmiati & Nauri Anggita Temesvari, 2020) menyatakan tidak terdapat hubungan antara keandalan dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,715). Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini walaupun sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas layanan dari dimensi keandalan, namun ternyata masih terdapat responden yang minatnya masih termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jarak tempuh, kesibukan atau aktivitas sehari-hari serta ada pula yang masih merasa kurang komunikasi yang terjalin dengan tenaga kesehatan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian ini pada dimensi daya tanggap (Responsiveness) yang didapatkan dari 20 orang yang berpartisipasi dalam penelitian, terdapat 18 responden menyatakan bahwa daya tanggap petugas kesehatan dalam kategori sangat baik dalam memberikan layanan, petugas kesehatan sangat sigap dan responsif dalam menanggapi keluhan pasien. Mereka cepat tanggap dan langsung memberikan pelayanan serta tindakan yang diperlukan begitu pasien menyampaikan keluhannya. Berdasarkan hasil uji chi-square, tercatat bahwa responsifitas memengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali ke Klinik Gigi IDC Dental Care di Makassar. Responsifitas di bidang pelayanan kesehatan mencakup kemampuan tenaga medis dalam memberi bantuan kepada pasien secara cepat dan efisien. Salah satu contoh nyata dari daya tanggap ini adalah ketika pasien mengajukan pertanyaan atau keluhan. Staf klinik di IDC Dental Care dikenal cepat dalam merespon permintaan informasi dan memberikan solusi yang tepat. Seperti jika ada yang mengirim pesan melalui platform digital di IDC Dental Care akan ada balasan yang diterima, yang tidak akan membiarkan pertanyaan atau kebutuhan pasien menggantung.

Tingkat kepuasan pasien terkait dengan seberapa cepat staf merespons untuk membantu pasien, menyajikan layanan dengan baik, dan memperhatikan keluhan yang diungkapkan oleh pasien. Selain itu, klinik ini juga menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti nomor telepon dan platform media sosial, yang memungkinkan pasien untuk menghubungi klinik dengan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa klinik tidak hanya peduli terhadap kepuasan pasien saat mereka berada di dalam klinik, tetapi juga setelah mereka meninggalkan klinik. Daya tanggap pelayanan juga terlihat dari waktu tunggu yang minimal saat pasien datang untuk perawatan. Klinik Gigi IDC Dental Care berusaha untuk meminimalisir waktu tunggu dengan sistem janji temu yang efisien, sehingga pasien tidak merasa terbebani dengan waktu yang terbuang.

Hal ini didukung dengan penelitian (Ariska Salsabila et al., 2021), berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan, tanggapan yang didapatkan menunjukkan bahwa penilaian paling tinggi dari partisipan berada dikategori puas, yaitu sebesar 65,7%. Hal ini berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan gigi dan mulut dalam melayani pasien secara cepat dan tanpa masalah.

Berdasarkan hasil penelitian ini pada dimensi kepastian (Assurance) banyak orang yang mengatakan bahwa mereka memiliki jaminan privasi selama pemeriksaan atau konsultasi, diketahui bahwa dari 20 orang yang berpartisipasi terdapat sebanyak 18 responden menyatakan bahwa tenaga kesehatan memberikan pengaruh yang sangat baik. Layanan di area kesehatan gigi dan mulut sangat memuaskan. Terdapat jaminan privasi yang lengkap selama proses pemeriksaan atau konsultasi, yang membuat pasien merasa aman. Selain itu, petugas kesehatan bekerja dengan sangat baik dan profesional, serta memperlakukan semua pasien dengan adil tanpa membedakan. Berdasarkan hasil uji chi-square menunjukkan bahwa kepastian memiliki pengaruh dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar.

Sangat penting bagi penyedia jasa untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien. Ini termasuk keyakinan bahwa penyedia jasa, khususnya petugas kesehatan, dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik. Seperti di klinik ini terdapat dokter gigi yang berpengalaman dan bersertifikat yang selalu mengikuti perkembangan ilmu gigi terbaru. Perawat dan asisten di klinik ini juga terlatih dan profesional. Serta klinik ini berinvestasi pada peralatan dan teknologi kedokteran gigi terbaru yang terbukti efektif dan aman, misalnya penggunaan alat sterilisasi yang canggih yang menjamin kebersihan instrumen. Ini menunjukkan keseriusan klinik ini dalam memberikan perawatan terbaik.

Klinik Gigi IDC Dental Care juga menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat dalam setiap tindakan medis. Dengan adanya SOP ini, pasien merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang konsisten dan sesuai dengan standar yang berlaku. Klinik ini juga memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang biaya perawatan sebelum tindakan dilakukan. Hal ini membantu pasien untuk memahami apa yang mereka bayar dan mengurangi rasa cemas terkait biaya yang tidak terduga. Studi lain yang mendukung penelitian ini (Astuti et al., 2020) menunjukkan bahwa kepastian (assurance) pelayanan kesehatan gigi dan mulut memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Dengan demikian, nilai p signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian ini pada dimensi empati (empathy) dari 20 orang yang menjawab penelitian, sebagian besar responden yaitu 19 responden mengatakan bahwa petugas Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar sangat empati sehingga termasuk dalam kategori sangat baik ditandai dengan petugas kesehatan sangat baik dalam berinteraksi dengan pasien. Mereka selalu ramah, memberikan senyuman, dan yang terpenting, mereka memahami apa yang dibutuhkan pasien. Empati memiliki pengaruh pada minat pasien untuk mengunjungi ulang Klinik Gigi IDC

Dental Care di Makassar, menurut hasil uji chi-square. Dalam bidang pelayanan kesehatan, empati mencakup kemampuan karyawan untuk memahami dan menghargai kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian yang sesuai. Salah satu contoh empati yang ditunjukkan oleh staf klinik adalah cara mereka berinteraksi dengan pasien yang merasa cemas atau takut terhadap perawatan gigi. Staf klinik dilatih untuk memberikan dukungan emosional dan menjelaskan prosedur dengan cara yang menenangkan.

Klinik Gigi IDC Dental Care juga berusaha untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari pasien dengan serius. Responden menyatakan bahwa mereka merasa didengarkan dan dihargai ketika menyampaikan pendapat atau kekhawatiran mereka. Hal ini menunjukkan bahwa klinik tidak hanya fokus pada aspek teknis perawatan, tetapi juga pada aspek emosional yang penting dalam pelayanan kesehatan.

Empati juga tercermin dalam cara staf klinik memberikan informasi tentang perawatan yang diperlukan. Mereka tidak hanya menjelaskan prosedur, tetapi juga mengaitkannya dengan kondisi kesehatan gigi pasien. Dengan cara ini, pasien merasa lebih terlibat dalam proses perawatan dan lebih memahami pentingnya tindakan yang dilakukan. Perilaku petugas kesehatan dan pelayanan mereka sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peningkatan kepuasan pasien harus diutamakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang adil, ramah, dan sopan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian (Aprilia et al., 2022) yang mengungkapkan adanya kaitan antara pandangan pasien mengenai empati dalam pelayanan dan keinginan untuk menggunakan layanan kembali, diketahui bahwa pandangan pasien terhadap pelayanan yang empati buruk mencapai 40% lebih rendah dibandingkan dengan pandangan mereka terhadap pelayanan yang empati baik, yaitu 60%.

Berdasarkan hasil penelitian ini pada dimensi (tangibles) tampilan fisik diketahui bahwa

dari 20 orang responden yang disurvei di Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar, sebanyak 18 mengatakan bahwa tampilan Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar dalam kategori sangat baik dikarenakan fasilitas di ruang pemeriksaan dan area pendaftaran sangat memuaskan. Ruang pemeriksaan tampak teratur, dan area pendaftaran di bagian depan dibuat nyaman untuk memudahkan pendaftaran. Di samping itu, penampilan staf kesehatan selalu terjaga dengan baik, yang mendukung kesan profesional dan bersih. Hasil analisis chi-square menunjukkan adanya hubungan antara penampilan fisik dan ketertarikan pasien untuk berkunjung lagi ke Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar. Ada banyak fitur fisik yang dapat dianggap sebagai indikasi nyata seperti fasilitas, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan oleh petugas medis saat melakukan tindakan medis. Klinik Gigi IDC Dental Care dikenal dengan desain interior yang modern dan bersih, menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien. Kebersihan klinik sangat dijaga, dengan rutinitas pembersihan yang ketat untuk memastikan bahwa semua area tetap higienis. Salah satu tanda yang dapat diidentifikasi dari tenaga medis yang dimaksud adalah selalu menggunakan pakaian dinas yang teratur, higienis, dan lengkap. Klinik Gigi IDC Dental Care dikenal dengan desain interior yang modern dan bersih, menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien.

Kebersihan klinik sangat dijaga, dengan rutinitas pembersihan yang ketat untuk memastikan bahwa semua area tetap higienis dan penataan membuatnya memiliki tampilan bersih dan menarik. Ruang klinik juga dilengkapi dengan AC dan pengharum ruangan. Selain itu, ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas seperti majalah, wifi gratis dan minuman gratis juga meningkatkan pengalaman pasien. Hal ini membuat pasien merasa lebih rileks sebelum menjalani perawatan.

Tampilan fisik klinik juga mencerminkan profesionalisme dan komitmen klinik terhadap kualitas. Klinik yang bersih dan terawat dengan baik menunjukkan bahwa mereka memperhatikan detail

dan peduli terhadap pengalaman pasien. Tampilan fisik sangat berarti bagi pasien karena itu adalah sesuatu yang bisa dirasakan secara langsung oleh mereka. Pandangan pasien mengenai penampilan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan pandangan yang negatif dapat mengurangi kepuasan tersebut.

Saat memilih klinik gigi, salah satu faktor utama yang menjadi perhatian pasien adalah menjaga kebersihan. Ini penting agar pasien puas dengan tampilan fisik mereka di ruang perawatan gigi dan mulut Klinik Gigi IDC Dental Care Makassar. Responden yang merasa bahwa klinik selalu dalam keadaan bersih dan terawat cenderung merasa lebih nyaman dan aman untuk melakukan perawatan. Misalnya, pasien yang masuk ke ruang tunggu yang bersih dan rapi akan merasa lebih tenang dan percaya bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik.

Sejalan dengan studi yang dilakukan (Veronica, 2021) dikatakan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap bukti fisik, yang mendorong 21 dari mereka (51,2%) untuk menunjukkan niat mereka untuk kembali berkunjung ke RSUD DR. R. M Djoelham Binjai. Dari hasil analisis chi square, didapatkan nilai  $p=0,002$  yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan ada keterkaitan antara pandangan mengenai kepuasan pasien yang didasarkan pada bukti fisik dengan keinginan pasien rawat inap untuk datang kembali. Namun dalam penelitian ini, walaupun hampir semua responden merasa puas dari setiap aspek yang dinilai tetapi ada juga pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang. Hal ini dapat disebabkan berbagai hal. Salah satunya adalah jarak tempuh ke klinik yang mungkin cukup jauh. Faktor lain seperti harga dan waktu yang harus disiapkan untuk berkunjung ke klinik juga dapat menjadi faktor pertimbangan bagi pasien untuk berkunjung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi

dan mulut memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di IDC Dental Care Makassar, dan pengaruh tersebut terjadi melalui tingkat kepuasan pasien. Semua dimensi mutu pelayanan meliputi empati, bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan kepastian (assurance) dinilai sangat baik oleh pasien dan menjadi faktor kunci yang mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Saran kepada klinik untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya secara khusus. Peningkatan ini dapat diwujudkan dengan memastikan staf dan tenaga kesehatan selalu bersikap profesional, ramah, dan sigap dalam melayani, menjaga kecepatan dan ketepatan tindakan sesuai standar operasional, serta memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi setiap pasien. Selain itu, klinik juga perlu mempertahankan kondisi fisik yang modern dan terawat baik untuk peralatan maupun kebersihan seluruh area. Dengan fokus pada aspek-aspek ini, kepuasan pasien akan terus meningkat dan minat kunjungan ulang dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, A., Arman, & Samsualam. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022, 3(2), 102–115. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i2.772><https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>
- Ariska Salsabila, N., Mulyanti, S., Supriyanto, I., & Insanuddin, I. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cimahi Selatan. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 665–671. <https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.676>
- Astuti, S., Nyorong, M., Ekowati Januariana Program Studi Kesehatan Masyarakat, N., & Kesehatan Helvetia, I. (2020). Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 235–164.
- Hikmat, R., & Fazriah, M. (2020). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Kesehatan*, 6(1), 645–653.

- <https://doi.org/10.38165/jk.v6i1.143>
- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37–49. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/243>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Nugraheni H., Wiyatini T., Wiradona I. (2018). edisi 1. Penerbit Deepublish. Sleman Yogyakarta. Kesehatan Masyarakat Dalam Determinan Sosial Budaya.
- Kurniawati, A. L. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dan Komunikasi Terapeutik Dengan Minat Kunjung kembali Pasien Di Poli Klinik Penyakit Dalam (Studi Observasi di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser). *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(3), 116–123. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Antara+Mutu+Pelayanan+Kesehatan+dan+Komunikasi+Terapeutik+Dengan+Minat+Kunjung+kembali+Pasien+Di+Poli+Klinik+Penyakit+Dalam+%28Studi+Observasi+di+RSUD+Panglima+Sebaya+Kabupaten+Paser%29&btnG](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Antara+Mutu+Pelayanan+Kesehatan+dan+Komunikasi+Terapeutik+Dengan+Minat+Kunjung+kembali+Pasien+Di+Poli+Klinik+Penyakit+Dalam+%28Studi+Observasi+di+RSUD+Panglima+Sebaya+Kabupaten+Paser%29&btnG)
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Park, S., Kim, H. K., Choi, M., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLoS ONE*, 16(5 May), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546>
- Poluan, O. M., Mulyani, S. R., Utoyo, W., Paramarta, V., & Sofia, E. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Kunjungan Pasien ( Studi Survey di RSUD Kota Manado ). 4, 2–7.
- Rahmiati, & Nauri Anggita Temesvari. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. 13(1), 13–21.
- Sadikin, B. G. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2–8.
- Siripipatthanakul, S., & Bhandar, M. (2021). A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Smile Family Dental Clinic. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(5), 877–896. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>
- Veronica, S. (2021). Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.33757/jik.v5i1.392>