

Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Tamalate: Menggali Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Perbaikan Berkelanjutan

¹Pariati¹, Ayu Wijaya², Andi Muhammad Adam³, Nanang Rahmadani⁴, Zulkarnain⁵

¹⁻⁵Jurusan Keperawatan Gigi, STIKES Amanah Makassar

Email Penulis Korespondensi (K): pariati.athie@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tamalate Kec. Tamalate Makassar berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu bentuk nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berdasarkan skala *Likert*. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tamalate. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan jumlah sampel 30 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi bentuk nyata sebesar 44% pasien merasa puas. Pada dimensi kehandalan menunjukkan 57% puas. Pada dimensi daya tanggap menunjukkan 47% puas. Pada dimensi jaminan menunjukkan 50% sangat puas dan pada dimensi empati menunjukkan 47% puas.

Kata kunci : Kepuasan; kualitas pelayanan; kepuasan pasien; pasien

Quality of Dental and Oral Services at Tamalate Community Health Center: Exploring Patient Satisfaction Levels for Continuous Improvement

ABSTRACT

Patient satisfaction with the quality of dental and oral health services is a comparison between perceptions of the services received and expectations before receiving services. Service quality is the service activities provided by service providers that are able to fulfill expectations, desires, and needs and are able to provide satisfaction to the wider community. This research was carried out at the Tamalate District Health Center. Tamalate Makassar is based on five dimensions of service quality, namely tangible form, reliability, responsiveness, assurance, and empathy based on a Likert scale. The aim of this research is to determine the quality of dental and oral health services at the Tamalate Community Health Center. The type of research is descriptive with a sample size of 30 people. The sampling method uses a purposive sampling method. The research results showed that 44% of patients were satisfied with the dimensions of the real form. In the reliability dimension, it shows 57% satisfaction. The responsiveness dimension shows 47% satisfaction. In the assurance dimension, 50% were very satisfied and in the empathy dimension, 47% were satisfied.

Keywords: Satisfaction; service quality; patient satisfaction; patient

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, terkhusus pada pelayanan yang diberikan instansi kepada pasiennya. Puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Kepuasan juga dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang kualitas atau mutu jasa pelayanan

sehingga pentingnya upaya peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan. (Imran *et al.*, 2021)

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Salah satu

penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. (Septia Sari et al., 2021)

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Angelita et al., 2021). Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi selama proses pemberian pelayanan. Salah satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kelemahan dan kekurangan pelayanan kesehatan. (Nahriyah, 2021)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang dianggap merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. (Imran et al., 2021)

Data yang dirilis Riskesdas 2018 menunjukkan 37,3% rakyat Indonesia yang mendapat kemudahan perawatan gigi dan mulut, sisanya yakni 62,7% terhalang kesulitan dan kendala mendapatkan pelayanan Dokter Gigi untuk masalah gigi dan mulut. Ditambah lagi tidak semua fasilitas pelayanan kesehatan dapat melayani masalah kesehatan pada gigi dan mulut. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja para tenaga medis atau Dokter Gigi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Hidayah et al., 2022)

Kepuasan pasien ditentukan oleh sarana dan prasarana yang terdapat di fasilitas kesehatan, lingkungannya yang nyaman, kinerja petugas

kesehatan saat memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan penerapan tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien berdasarkan dari segi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). (Nurmawati & Pramesti, 2022)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yang merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas. Rancangan penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tamalate yang terletak di Jl. Dg Tata 1 Blok G.5/8 M Kec. Tamalate. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di poli gigi Puskesmas Tamalate selama kurun waktu penelitian, sedangkan sampel pada penelitian ini sebanyak 30 sampel yang diambil menggunakan metode *Purposive Sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Instrument penelitian yang digunakan adalah Kuesioner, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Prosedur penelitian yang dilakukan yaitu melakukan observasi, kemudian pengenalan diri dan tujuan penelitian, membagikan kuesioner dan terakhir mengumpulkan kuesioner. Pengelolaan data dan analisis data dilakukan dengan memeriksa hasil penelitian dari kuesioner kemudian data diringkas dalam bentuk kode selanjutnya dipindahkan ke dalam tabel untuk memudahkan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	n	%
18-25 Tahun	5	17%
26-32 Tahun	8	27%
33-38 Tahun	6	20%
39-44 Tahun	2	7%
45-50 Tahun	9	30%
Total	30	100%

Dari tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa kelompok umur terbanyak adalah 45-50 tahun yakni sebanyak 9 responden (30%) dan terendah

adalah umur 18-25 tahun yakni sebanyak 5 responden (17%).

Tabel 2.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	11	37%
Perempuan	19	63%
Total	30	100%

Dari tabel 2. di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari laki-laki, yakni perempuan berjumlah 19 responden

(63%) dan laki – laki berjumlah 11 responden (37%).

Tabel 3.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	12	40%
Puas	13	44%
Cukup Puas	4	13%
Tidak Puas	1	3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *Tangible* dengan jumlah tertinggi terdapat pada kriteria puas yaitu sebanyak

13 responden (44%), kriteria sangat puas 12 responden (40%), sedangkan jumlah terendah terdapat pada kriteria tidak puas yaitu 1 responden (3%).

Tabel 4.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	10	33%
Puas	17	57%
Cukup Puas	3	10%
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *Reliability* dengan jumlah

tertinggi terdapat pada kriteria puas yaitu sebanyak 17 responden (57%) dan kriteria sangat puas sebanyak 10 responden (33%).

Tabel 5.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	14	47%
Puas	14	47%
Cukup Puas	1	3%
Tidak Puas	1	3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *Responsiveness* dengan jumlah tertinggi terdapat pada kriteria puas dan

sangat puas yaitu sebanyak 14 responden (47%), sedangkan jumlah terendah terdapat pada kriteria cukup puas dan tidak puas sebanyak 1 responden (3%).

Tabel 6.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	15	50%
Puas	13	43%
Cukup Puas	2	7%
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *Assurance* dengan jumlah

tertinggi terdapat pada kriteria sangat puas yaitu sebanyak 15 responden (50%), kriteria puas sebanyak 13 responden (43%).

Tabel 7.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy* (Empati)

Kriteria Kepuasan	n	%
Sangat Puas	13	43%
Puas	14	47%
Cukup Puas	3	10%
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *Empathy* dengan jumlah

tertinggi terdapat pada kriteria puas yaitu sebanyak 14 responden (47%), dan kriteria sangat puas yaitu sebanyak 13 responden (43%).

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien yaitu keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tamalate Kec. Tamalate Makassar tahun 2023 dengan jumlah sampel 30 responden. Penelitian ini ditinjau dari aspek *tangibel* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Kelengkapan fasilitas, kebersihan peralatan, kenyamanan dan kebersihan di poli gigi Puskesmas Tamalate sangatlah memengaruhi kepuasan pasien. Dari tabel 3 diperoleh hasil penelitian tertinggi pada kriteria puas yakni sebanyak 13 responden (44%) Kriteria sangat puas 12(44%) sedangkan jumlah terendah terdapat pada kriteria cukup puas sebanyak 4 (13%) tidak puas sebanyak 1 (3%). Hal ini dikarenakan rata-rata responden merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang ada, dan juga kebersihan serta kenyamanan di poli gigi puskesmas Tamalate. Penelitian Mariane Sembel (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibel* sebesar 68,57%. Hal ini disebabkan karena pasien merasa puas terhadap fasilitas pelayanan di tempat tersebut di Puskesmas Bahu.

Dalam melakukan suatu tindakan petugas kesehatan harus melakukannya dengan kinerja yang sesuai dengan harapan pasien yang berarti keberhasilan tindakan, ketepatan waktu, serta pelayanan yang sama untuk semua pasien. Dari hasil penelitian kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan kehandalan (*reliability*) pada tabel 4 diperoleh jumlah tertinggi terdapat pada kriteria puas yaitu sebanyak 17 responden (57%) dan kriteria sangat puas yaitu sebanyak 10 responden (33%). Hal ini dikarenakan responden rata-rata merasa puas terhadap kinerja petugas di poli gigi yang sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Henry Opod tahun 2018 dengan indeks rata-rata sebesar 80,25% dengan kategori puas.

Dari hasil penelitian kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada tabel 5 diperoleh jumlah tertinggi terdapat pada kriteria sangat puas dan puas yaitu sebanyak 14 responden (47%). Hal ini dikarenakan pasien rata – rata merasa puas terhadap informasi perawatan yang akan diberikan petugas kesehatan gigi serta kejelasan instruksi sesudah melakukan perawatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Bintang Sahala (2009) diperoleh bahwa dari segi *responsiveness* sebanyak 32 responden (56,2%) puas. *Responsiveness* adalah keinginan perawat untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Hasil penelitian ditinjau dari dimensi jaminan (*Assurance*) pada tabel 6 memiliki jumlah tertinggi terdapat pada kriteria sangat puas yaitu sebanyak 15 responden (50%) dan kriteria puas 13 responden (43%). Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat gigi telah memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga menimbulkan rasa aman pada pasien, serta kebijakan pengobatan gratis saat melakukan pengobatan membuat pasien merasa senang karena tidak harus memikirkan biaya pengobatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Simbolon pada tahun 2019 yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan jaminan sebesar 98% dengan kategori sangat puas.

Berdasarkan tabel 7 hasil penelitian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (empati) dengan jumlah tertinggi terdapat pada kriteria puas yaitu sebanyak 14 responden (47%) dan kriteria sangat puas sebanyak 13 responden (43%). Hal ini disebabkan karena petugas di poli gigi memberikan perhatian dan sikap peduli yang tulus terhadap keluhan yang disampaikan pasien sehingga rata-rata pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ristoria Simbolon (2020) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* menunjukkan 53,3% - 66,7% pasien dalam kategori puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan pada penelitian ini bahwa Kepuasan pasien Terhadap Kualitas Pelayanan kesehatan Gigi dan mulut di Puskesmas Tamalate pada dimensi *Tangihabel*, *Reability*, dan *Empaty* berada pada kategori puas. Kemudian pada dimensi *Assurance* berada pada kategori Sangat Puas, Sedangkan pada dimensi *Responsivenees* berada pada kategori Sangat Puas dan Puas.

Saran bagi petugas poli gigi Puskesmas Kecamatan Tamalate Makassar agar mempertahankan aspek-aspek yang memengaruhi peningkatan kepuasan pasien, serta diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta melengkapi fasilitas yang belum ada, terutama di ruang poli gigi.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, L., Rombon, Y., Podung, B. J., Pingkan Mamuaja, P., Program,), Ilmu, S., & Masyarakat, K. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *PIDEMIA: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(2), 1–6.
- Hidayah, N., Manajemen, S. M., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2022). Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XIII(1), 115–121.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin. *As Siyasa*, 5(12), 1–13. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript As-Siyasah-NURUN NAHRIYAH REVISI.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript%20As-Siyasah-NURUN%20NAHRIYAH%20REVISI.pdf)
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.
- Septia Sari, R., Desnita Tasri, Y., & Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perkam Medis. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 147–158. <https://doi.org/10.52072/abdine.v1i2.220>