

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT TAHUN 2023

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di
Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

Regita Artamevia¹, Ni Nengah Sumerti², Anak Agung Gede Agung³,
Ni Wayan Arini⁴

¹Mahasiswa ^{2,3,4}Dosen JKG Poltekkes Denpasar

Koresponden : inengahsumerti@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei, jumlah responden 30 orang. Hasilnya dari 30 responden menunjukkan dimensi *tangibles*, seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 83%, dari dimensi *reliability* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 73%, dari dimensi *responsiveness* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 77%, dari dimensi *assurance* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas, sub petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya serta sub pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 80%, dan dari dimensi *empathy* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 60%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kepuasan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci : kepuasan; pelayanan kesehatan gigi; praktik mandiri

Abstract

Patient satisfaction is the patient's response to the suitability of the level of interest or patient expectations before they receive dental and oral health services with after the dental and oral health services they receive. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services in the independent practice of dental and oral therapists in Peguyangan Village, North Denpasar District. The method in this research is descriptive survey method, the number of respondents is 30 people. The results of 30 respondents indicated the *tangibles* dimension, all of the sub dimensions obtained the criteria of very satisfied as much as 83%, from the dimension of *reliability* showed that all of the sub dimensions obtained the criteria of very satisfaction as much as 73%, from the *responsiveness* dimension indicated that all of its sub dimensions obtained

the criteria of very satisfaction as much as 77%, from the assurance dimension showed that all of its sub dimensions obtained the criteria of very satisfaction, the dental and oral therapist sub staff were skilled in carrying out their duties as well as polite and friendly sub-services obtaining the criteria of very satisfied as much as 80%, and from the empathy dimension it showed that all sub dimensions obtained very satisfied criteria of 60%. From the results of the study it can be concluded that all dimensions of satisfaction, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are considered very satisfied with the services received.

Keywords: satisfaction; dental health services; independent practice

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat¹. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Kepuasan pasien merupakan perasaan seorang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melalui harapan pelanggan². Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien³.

Hasil penelitian, menyatakan bahwa kinerja suatu layanan kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien menjadi sangat penting bagi masyarakat⁴. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima⁵. Hasil penelitian terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri menunjukkan bahwa, beberapa dimensi tingkat kepuasan pasien rata-rata pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapatkan dari praktik mandiri di wilayah Denpasar Utara yang dikunjungi⁶.

Terapis Gigi dan Mulut merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai kemampuan di bidang promotif dan preventif serta

mampu berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain dalam mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut. Tugas Pokok Terapis Gigi dan Mulut berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 tahun 2016⁷ adalah melaksanakan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut, di bidang promotif, preventif, dan kuratif terbatas untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat.

Dari hasil penelitian, dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu, meliputi: Ketanggapan (*responsiveness*), dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dengan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan, Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan, Jaminan (*assurance*), kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan

pengguna jasa merasa terbebas dari resiko, Empati (*empathy*), kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya, Bukti fisik/bukti langsung (*tangibles*), mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dan Bukti fisik/bukti langsung (*tangibles*), mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai⁵.

Kategori kepuasan dibagi menjadi:

- Sangat puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat senang atau bahagia.
- Puas, apabila kinerja sama dengan harapan
- Tidak puas, apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas atau sesuai dengan harapannya.

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisioner yang terdiri dari aspek aspek yang dianggap

penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut dapat diukur dengan menggunakan skala likert penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut⁷:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0% - 25% : sangat tidak puas
- 2) Angka 26% - 50% : tidak puas
- 3) Angka 51% - 75% : puas
- 4) Angka 76% - 100% : sangat puas

Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Tangibles, aspek Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei, sampel adalah pasien yang berkunjung ke praktik mandiri terapis gigi dan mulut yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *sampling* yang

digunakan adalah *purposive sampling*.

Pemilihan sampel berdasarkan atas pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sesuai dengan ciri ciri atau sifat sifat populasi yang sudah diketahui

sebelumnya⁸.

Hasil

Karakteristik subyek penelitian dengan jumlah responden 30 orang berdasarkan jenis kelamin responden laki laki sebanyak 15 orang (50%) dan responden perempuan sebanyak 15 orang (50%).

a. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *tangibles* seperti tabel di bawah.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 1 menunjukkan bahwa menurut dimensi *tangibles*, semua sub dimensi mayoritas menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh b. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu

kriteria sangat puas sebanyak 83%, serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas pelayanan diukur berdasarkan dimensi *reliability* seperti tabel di bawah.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigidan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	17	57%	13	43%	0	0	0	0
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	17	57%	13	43%	0	0	0	0
3	Jadwal pelayanan di praktik mandiri terapis gigi dan mulut dijalankan dengan tepat	17	57%	13	43%	0	0	0	0
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit belit	17	57%	13	43%	0	0	0	0
5	Terapis gigi dan mulut di praktik mandiri sudah profesional dan bertanggung jawab	17	57%	13	43%	0	0	0	0

No	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Ruangan bersih, rapi dan nyaman	14	47%	16	53%	0	0	0	0
2	Eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik	14	47%	16	53%	0	0	0	0
3	Alat alat yang digunakan lengkap, bersih, dan siap digunakan	14	47%	16	53%	0	0	0	0
4	Penampilan petugas bersih dan rapi	14	47%	16	53%	0	0	0	0
5	Kursi tunggu pasien cukup tersedia	14	47%	16	53%	0	0	0	0
6	Penataan ruangdi praktik mandiri terapis gigi dan mulut sudah Nyaman	14	47%	16	53%	0	0	0	0

No	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	22	73%	8	27%	0	0	0	0
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	22	73%	8	27%	0	0	0	0

		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kemampuan terapis gigi dan mulut cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	15	50%	15	50%	0	0	0	0
2	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti	15	50%	15	50%	0	0	0	0
3	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan								
4	Waktu tunggu pelayanan di praktik mandiri tidak memakan waktu lama	15	50%	15	50%	0	0	0	0
3	Jadwal pelayanan di praktik mandiri terapis gigi dan mulut dijalankan dengan tepat	22	73%	8	27%	0	0	0	0
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit belit	22	73%	8	27%	0	0	0	0
5	Terapis gigi dan mulut di praktik mandiri sudah profesional dan bertanggung jawab	22	73%	8	27%	0	0	0	0

Tabel 2 menunjukkan bahwa menurut dimensi *reliability*, semua sub dimensi mayoritas menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 73% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat

tidak puas.

c. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *responsiveness* seperti tabel di bawah.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigidan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan berdasarkan Dimensi Responsiveness

No	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kemampuan terapis gigi dan mulut cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	23	77%	7	23%	0	0	0	0
2	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	23	77%	7	23%	0	0	0	0
3	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	23	77%	7	23%	0	0	0	0
4	Waktu tunggu pelayanan di praktik mandiri	23	77%	7	23%	0	0	0	0
	tidak memakan waktu lama	23	77%	7	23%	0	0	0	0

Tabel 3 menunjukkan bahwa menurut dimensi *responsiveness*, semua sub dimensi menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 77% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas

d. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *assurance* seperti tabel di

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Dimensi Jaminan (Assurance)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Pengetahuan dan kemampuan terapis gigi dan mulut menyelesaikan keluhan pasien	16	53%	14	47%	0	0	0	0
2	Petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya	17	57%	13	43%	0	0	0	0
3	Pelayanan yang sopan dan ramah	17	57%	13	43%	0	0	0	0
4	Adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	16	53%	14	47%	0	0	0	0
5	Biaya perawatan yang terjangkau	16	53%	14	47%	0	0	0	0
6	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit belit	16	53%	14	47%	0	0	0	0

No	Dimensi Jaminan (Assurance)	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)							
		SP		P		TP		STP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Pengetahuan dan kemampuan terapis gigi dan mulut menyelesaikan keluhan pasien	23	77%	7	23%	0	0	0	0
2	Petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya	24	80%	6	20%	0	0	0	0
3	Pelayanan yang sopan dan ramah	24	80%	6	20%	0	0	0	0
4	Adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	23	77%	7	23%	0	0	0	0
5	Biaya perawatan yang terjangkau	23	77%	7	23%	0	0	0	0
6	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit belit	23	77%	7	23%	0	0	0	0

Tabel 4 menunjukkan bahwa menurut dimensi assurance, mayoritas menyatakan sangat puas. Sub dimensi petugas

terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya, serta pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh kriteria

sangat puas sebanyak 80% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. diukur berdasarkan dimensi *empathy* seperti tabel di bawah.

d. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan *Dimensi Empathy*

No	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien	14	47%	16	53%	0	0	0	0
2	Perhatian terhadap pasien dan keluarganya	14	47%	16	53%	0	0	0	0
3	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	14	47%	16	53%	0	0	0	0
4	Petugas terapis gigi dan mulut memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	14	47%	16	53%	0	0	0	0

No	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Tingkat Kepuasan (Harapan)							
		SP		P		TP		STP	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien	18	60%	12	40%	0	0	0	0
2	Perhatian terhadap pasien dan keluarganya	18	60%	12	40%	0	0	0	0
3	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	18	60%	12	40%	0	0	0	0
4	Petugas terapis gigi dan mulut memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	18	60%	12	40%	0	0	0	0

Tabel 5 menunjukkan bahwa menurut dimensi *empathy*, semua sub dimensi menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh

kriteria sangat puas sebanyak 60% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil masing masing dimensi, maka dapat dilihat tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan seperti tabel 6.

Tabel 6
Distribusi Tingkat Kepuasan Masing Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	624	690	+ (48)	Sangat puas
2	<i>Reliability</i>	535	560	+ (25)	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	420	448	+ (28)	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	638	680	+ (42)	Sangat puas
5	<i>Empathy</i>	416	432	+ (16)	Sangat puas

Berdasarkan tabel 8 diatas, dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, *empathy* menunjukan kategori sangat puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri terapis gigi dan mulut didapatkan hasil bahwa, jumlah responden berdasarkan

jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 15 orang atau 50% dan laki laki sebanyak 15 orang atau 50%. Adapun hasil yang didapat dari tingkat kepuasan masing masing dimensi yaitu:

Dimensi *tangibles*

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanyadengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *tangibles*, seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 83%, serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal itu dikarenakan kondisi fisik seperti eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik dan rapi, alat alat yang digunakan lengkap, ruangan bersih dan rapi, dan kursi tunggu pasien cukup tersedia sehingga pasien merasa sangat puas terhadap kondisi tersebut,

sehingga unsur dimensi *tangibles* dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian, tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II ⁹. Penelitian lainnya yang mendukung, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk kesan positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi ¹⁰.

Dimensi *reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan

dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *reliability*, semua sub dimensi mayoritas menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 73% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal itu disebabkan oleh kehandalan dari terapis gigi dan mulut seperti prosedur penerimaan pasien yang cepat, tepat dan tidak berbelit belit, serta jadwal pelayanan di praktik mandiri tersebut dijalankan dengan tepat sesuai jadwal sehingga membuat pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga unsur dimensi *reliability* dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Bali Dental Clinic 911¹¹.

Dimensi *responsiveness*

Dimensi ini dimasukan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dengan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *responsiveness*, semua sub dimensi menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 77% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal itu dikarenakan ketanggapan dari terapis gigi dan mulut praktik mandiri tersebut yang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kemampuan terapis gigi dan mulut cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasiennya, serta waktu tunggu pelayanan yang tidak memakan waktu lama, sehingga unsur dimensi *responsiveness* dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian

tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Bali Dental Clinic 911 Denpasar Tahun 2020¹¹. Lebih lanjut dari hasil penelitian menyatakan bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa¹⁰.

Dimensi *assurance*

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *assurance*, mayoritas menyatakan sangat puas. Sub

dimensi petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya, serta sub pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 80% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal itu dikarenakan pengetahuan dan sifat terapis gigi dan mulut dari praktik mandiri tersebut yang dapat dipercaya seperti kemampuan dan pengetahuan terapis gigi dan mulut dalam menangani keluhan pasien, keterampilan petugas, keramahan, proses pembayaran yang mudah serta biaya perawatan yang diberikan terjangkau sehingga pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga unsur dimensi *assurance* dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II⁹. Lebih lanjut dikatakan dalam penelitian,

bahwa dalam penelitian yang dilakukan secara survei memperoleh hasil faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara lain adalah sikap ramah pemberi pelayanan, serta keberhasilan dalam memberi perawatan yang dibutuhkan pasien¹¹.

Dimensi *empathy*

Rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *empathy*, semua sub dimensi menyatakan sangat puas. Seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 60% serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal itu dikarenakan rasa kepedulian dan

perhatian dari terapis gigi dan mulut seperti memberikan perhatian kepada pasien maupun kepada keluarga pasien, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial serta memberikan kesempatan bertanya kepada pasien sehingga pasien merasa sangat puas dan merasa aman dengan kondisi tersebut, sehingga unsur dimensi *empathy* dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian, tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Bali Dental *Clinic* 911 Denpasar Tahun 2020¹¹. Adapun hasil yang didapat dari tingkat kepuasan masing masing dimensi yaitu, menyatakan jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, yang artinya pelayan mampu memberikan pelayanan dengan

tanpa melihat atau memandang status sosial pelanggan yang berkunjung, selain itu pelayan mampu memberikan perhatian yang khusus saat berhadapan langsung dengan pelanggan¹⁰.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kepuasan, meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai sangat puas terhadap pelayanan yang diterima pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Peguyangan, Kecamatan Denpasar Utara

Daftar Pustaka

1. Nursalam, 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
2. Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Journal Profesi*, Vol. 14, nomor 1. <http://repository.stikesrpadgs.ac.id/377/1/0%20BUKU%20MANAJEMEN-MAK%20165%20197.pdf>. diakses pada tanggal 11 Januari 2023.
3. Nur'aeni, R., Simanjorang, A., dan Jamaluddin. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2. <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1152-1865-1-SM.pdf>. Diakses pada 15 Februari 2023.
4. Darmin, Ningsih, RN., Amir ,H., Sarman, dan Fauzan, MR. 2022. Analisis kepuasan pasien dengan metode important performance analysis (IPA) di RSUD Datoe Binankang Kabupaten Mongondow. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 12, Nomor 01. [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2459-Article%20Text-6848-1-1020220608%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2459-Article%20Text-6848-1-1020220608%20(1).pdf). Diakses 15

- Februari 2023.
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
Abdullah, T., dan Tantri, F. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
 - Antari, PFI. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022. *KTI. Jurusan kesehatan Gigi. Poltekkes Denpasar*. Tersedia dalam <http://repository.poltekkesdenpasar.ac.id/9233/7/BAB%20VI%20Simpulan%20dan%20Saran.pdf>.
 - Kepmenkes. 2016. Standar Profesi Terapis Gigi Dan Mulut. Tersedia dalam <https://ktki.kemkes.go.id/info/sites/default/files/KMK%20No.%20HK.01.07-MENKES-671-2020%20ttg%20Standar%20Profesi%20Terapis%20Gigi%20dan%20Mulut>
 - Riyanto, A. 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan* Yogyakarta : Nuha Medika
 - Putra I.P.A.E, Artawa I.M.B, dan Mahendra I.K. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, *Jurnal Kesehatan Gigi*. Vol 4. No. 2. <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/514-1194-1-SM.pdf>.
 - Jayanti, ND. 2015. Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta, *Journal of Culinary Education And Technology*. Volume 6, nomor 1. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/boga/article/view/6760/6513>.
 - Gejir, IN., Ratih, IADK., Sumerti, NN., dan Perawati, DA. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Bali Dental Clinic 911 Denpasar Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Gigi*. Volume 8, Nomor 1. Tersedia dalam <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1351-3313-1-SM.pdf>