

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Tahun 2024

Ni Nyoman Dewi Supariani¹, Asep Arifin Senjaya², Fery Wahyu³

Koresponden: dewisupariani66@gmail.com

Abstract

Measuring the satisfaction of health service users is an important indicator in assessing the quality of health services. This quality is determined by the standards applied by health professionals and must meet the needs and expectations of patients or consumers. In addition, the service must be affordable by the financial capacity of the community. Patient satisfaction reflects the feeling that the product or service received has met or even exceeded their expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with oral health services at the dental clinic of Community Health Centre 1 Jembrana from the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with the categories of very satisfied, satisfied, dissatisfied. This type of research is descriptive research using a survey method. The respondents of this research were 75 people. The results shows that based on the tangibles dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 55 people (73%), in the reliability dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 54 people (72%), in the responsiveness dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 56 people (75%), in the assurance dimension, it showed that the most patients were very satisfied as many as 58 people (77%), based on the empathy dimension, it shows that the most patients were very satisfied as many as 59 people (79%). The conclusion of this study is that from the five dimensions of satisfaction, the results of the level of satisfaction are very satisfied.

Keywords: Satisfaction; Dental and Oral Health Services; Community Health Centre

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang memiliki perilaku sehat, yang mencakup kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat, akses terhadap layanan kesehatan berkualitas, kehidupan dalam lingkungan yang sehat, serta mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat [1].

Sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat [2].

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah pasien mengevaluasi kinerja layanan kesehatan yang mereka terima dan membandingkannya dengan harapan mereka. Data empiris menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah seringkali kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu alasan utama adalah

karena pelayanan yang diberikan oleh fasilitas-fasilitas tersebut belum mencapai atau tidak memenuhi ekspektasi pasien atau masyarakat [3].

Kepuasan adalah emosi yang muncul dalam bentuk kekecewaan atau kebahagiaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil dari suatu produk atau kinerja yang dipersepsikan dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap perawatan yang ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang mereka terima secara nyata. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk faktor demografis seperti pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, status sosial-ekonomi, dan status kesehatan [4].

Mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas ini ditentukan oleh standar yang diterapkan oleh profesional di bidang kesehatan dan harus sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien atau konsumen. Selain itu, layanan tersebut harus dapat dijangkau oleh kemampuan finansial masyarakat. Kepuasan pasien mencerminkan perasaan bahwa produk atau jasa yang diterima telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka [5]. Kategorisasi kepuasan seseorang terhadap sebuah pelayanan dapat dikategorikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1
Kategori Tingkat Kepuasan

Kategori	Nilai	Keterangan
Sangat Puas	+	Kenyataan > Harapan
Puas	0	Kenyataan = Harapan
Tidak Puas	-	Kenyataan < Harapan

Sumber: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi ⁷.

Metode Penelitian

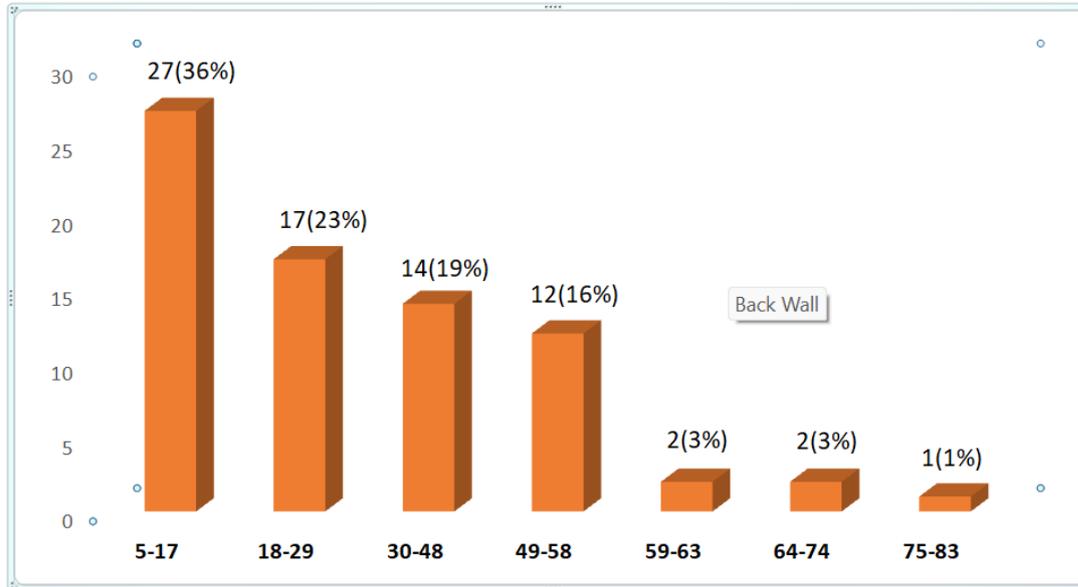
Jenis penelitian ini merupakan penelitian *analitik* dengan rancangan *crosssectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas 1 Jembrana Kecamatan Jembrana tahun 2024 selama tiga bulan dari bulan April 2024 sampai dengan Juni 2024. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Poliklinik gigi yang berjumlah 75 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, yaitu dengan *Accidental Sampling*.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer, tingkat kepuasan adalah emosi yang muncul dalam bentuk kekecewaan atau kebahagiaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil dari suatu produk atau kinerja yang dipersepsikan

dengan harapan-harapannya.kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian

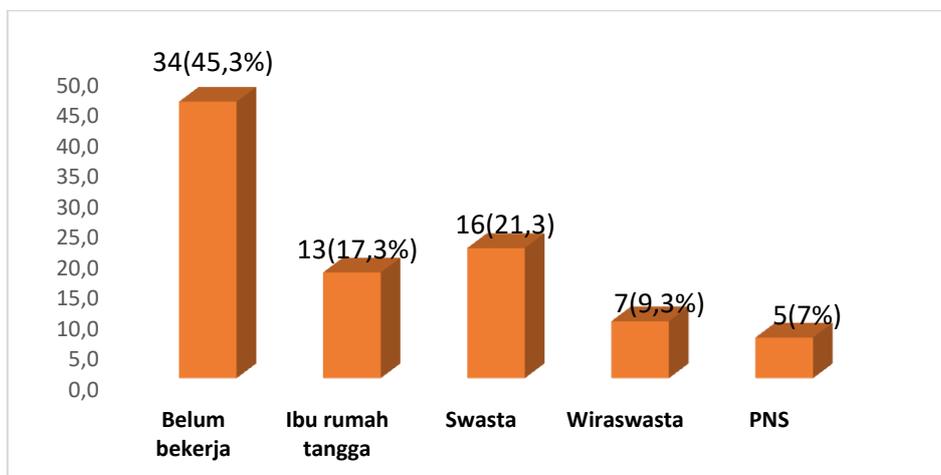
Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Gambar 1 menunjukkan jumlah responden yang paling banyak adalah responden dengan umur 5-17 tahun sebanyak 27 orang (36%), sedangkan responden yang paling sedikit adalah umur 75-83 tahun yaitu sebanyak satu orang (1%).

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 2 menunjukkan bahwa, jumlah responden yang paling banyak adalah responden yang belum bekerja sebanyak 34 orang (45,3%) dan sedangkan yang paling sedikit yaitu bekerja sebagai PNS sebanyak lima orang (7%).

Hasil pengolahan data terhadap kepuasan pasien menurut dimensi kepuasan disajikan pada tabel-tabel Distribusi Frekuensi berikut ini:

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Berdasarkan Dimensi Tangibles

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat puas	55	73
2	Puas	12	16
2	Tidak puas	8	11
	Jumlah	75	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 55 orang (73%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 8 orang (11%).

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Berdasarkan Dimensi Reliability

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat puas	54	72
2	Puas	14	19
2	Tidak puas	7	9
	Jumlah	75	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 54 orang (72%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 7 orang (9%).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Berdasarkan Demensi Responsiveness

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat puas	56	75
2	Puas	16	21
2	Tidak puas	3	4
Jumlah		75	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 56 orang (75%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 3 orang (4%).

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Berdasarkan Demensi Assurance

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat puas	58	77
2	Puas	13	17
2	Tidak puas	4	5
Jumlah		75	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 58 orang (77%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 4 orang (5%).

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Berdasarkan Demensi Empathy

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat puas	59	79
2	Puas	13	17
2	Tidak puas	3	4
Jumlah		75	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 59 orang (77%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu tiga orang (4%).

Tabel 7
Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana

No	Demensi	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	931	1107	+(179)	Sangat puas
2	<i>Realibility</i>	702	833	+(131)	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	694	840	+(146)	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	695	835	+(140)	Sangat puas
5	<i>Empathy</i>	693	839	+(146)	Sangat puas

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsivemness*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan kategori sangat puas.

Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diuji dengan analisis bivariat, untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan, dan hubungan antara jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan.

Tabel 8
Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas I Jembrana

Kepuasan	Perempuan		Laki-laki		Total	
	f	%	f	%	f	%
Tidak Puas	1	1	2	2	3	4
Puas	12	16	4	5	16	21
Sangat Puas	31	41	25	33	56	75
Total	44	59	31	41	75	100

p : 0,000

Tabel 8 menunjukkan bahwa terbanyak dengan kepuasan sangat puas sebanyak 75% dengan jenis kelamin perempuan 41% dan laki-laki 33%, dan paling sedikit tidak puas sebanyak 4%, berjenis kelamin perempuan 1% dan laki-laki 2%. Hasil uji korelasi *Spearman* diperoleh nilai p = 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 9
Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana.

Kepuasan	Tidak bekerja		Swasta		PNS		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Tidak Puas	2	2	1	1,3	0	0	3	4
Puas	12	16	4	5	0	0	16	21
Sangat Puas	35	46	16	21	5	6,6	56	75
Total	49	65	21	28	5	6,6	75	100

p : 0,000

Tabel 8 menunjukkan bahwa terbanyak dengan kepuasan sangat puas sebanyak 75% dengan responden tidak bekerja 46%, swasta 16% dan PNS 6,6% dan paling sedikit tidak puas sebanyak 4%, tidak bekerja 2% dan swasta 1%. Hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai $p = 0,000$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan.

Berdasarkan hasil dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas terbanyak 55 orang, hal ini kemungkinan disebabkan karena kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana yang sudah baik. Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat (Handayani, 2016) menyatakan bahwa *tangibles* sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran dari pelayanan jasa.

Berdasarkan unsur dimensi *reliability*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 54 orang (72%),. Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori sangat puas sebanyak 54 orang (72%), puas yaitu sebanyak 14 orang (19%) dan tidak puas yaitu sebanyak tujuh orang (9%). hal ini kemungkinan disebabkan karena prosedur penerimaan pasien, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan, dan prosedur pelayanan di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana yang sudah sangat baik. Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat yang menjelaskan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini bahwa mutu pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu penanda bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta cara pemeriksaan,

pengobatan, dan perawatan dilakukan secara cepat, penjelasan yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa puas dan bahagia [8].

Berdasarkan unsur dimensi *responsiveness* hasil yang paling tinggi dengan kategori sangat puas sebanyak 56 orang (75%), hal ini kemungkinan disebabkan karena kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien, pemberian informasi oleh petugas, dan tindakan pada saat pasien membutuhkan di poli gigi Puskesmas 1 yang sudah sangat baik. Penelitian ini sesuai dengan pendapat (Handayani, 2016) *responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis, hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Pada dimensi *responsiveness* ini responden paling banyak merasa sangat puas pada aspek kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.

Berdasarkan dimensi *assurance*, diperoleh hasil sangat puas sebanyak 58 orang (77%), hal ini kemungkinan disebabkan karena pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja, pelayanan serta biaya pelayanan di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana yang sudah sangat baik. Penelitian ini sesuai dengan pendapat (Handayani, 2016) *assurance* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Pada dimensi *assurance* responden paling banyak merasa sangat puas pada aspek Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit.

Berdasarkan dimensi *empathy*, diperoleh hasil sangat puas yang paling banyak yaitu sebanyak 59 orang (79%), puas yaitu sebanyak 13 orang (17%) dan tidak puas yaitu sebanyak tiga orang (4%). Hal ini kemungkinan disebabkan karena pemberian perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien dan keluarga, pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial. Memberikan kesempatan bertanya kepada pasien oleh tenaga terapis gigi di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana yang sudah sangat baik sedangkan hasil tidak puas sebanyak 3 orang, hal ini kemungkinan disebabkan karena pasien merasa kurang diperhatikan atau pasien tidak berani atau malu bertanya kepada dokter giginya.. Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat yang menyatakan pelayanan adalah hal yang terutama dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan wajib paham dan memperhatikan keinginan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan citra baik akan meningkatkan kepuasan pasien [2]. Pada dimensi *empathy* ini responden paling

banyak merasa sangat puas pada aspek Memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan *emphaty* dikategorikan sangat puas. Pihak Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Jembrana diharapkan agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien.

Hasil analisis bivariant dengan *speaman correlation* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin, jenis pekerjaan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas I Jembrana tahun 2024 dengan tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- [1]. Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*.
- [2]. Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. In *PROFESI* (Vol. 14, Issue 1).
- [3]. Pohan, S. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan penerapan*. EGC.
- [4]. Munawir, I. (2018). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Iqbal Munawir* (Vol. 17).
- [5]. Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- [6]. Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- [7]. Putu, I., Putra, A. E., Made, I., Artawa, B., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015. In *Jurnal Kesehatan Gigi* (Vol. 4, Issue 2).
- [8]. Ahmad, F. (2019). (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. *PhD Thesis*.
- [9]. Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>