

### Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan

Ni Ketut Ratmini <sup>(1)</sup>, I Made Budi Artawa <sup>(2)</sup>, Ni Ketut Nuratni <sup>(3)</sup>,  
I Nyoman Wirata <sup>(4)</sup>,

Poltekkes Kemenkes Denpasar  
Korespondensi : [ratminijkg@gmail.com](mailto:ratminijkg@gmail.com)

#### Abstract

*Health services are a form of effort carried out individually or in groups, which aims to maintain and improve health, one important indicator in assessing the quality of health services is the level of patient satisfaction with the services provided by health facilities. Patient satisfaction is a very important aspect in assessing the quality of health services, by comparing reality and expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between patient characteristics and the level of patient satisfaction with dental and oral health services in independent dental and oral therapist practices in Pedungan Village. This research method is a quantitative study with a survey method. The number of respondents in this study was 30 people. The results showed that there was a significant relationship between the level of education and the level of patient satisfaction with dental health services provided by Dental and Oral Therapy and there was no relationship between the age and gender of the patient and the level of patient satisfaction with dental health services provided by Dental and Oral Therapy in an independent clinic in Pedungan Village, South Denpasar District. Based on this study, it can be concluded that there is a significant relationship between the level of education and the level of satisfaction with dental health services.*

**Keywords:** Satisfaction; service; dental therapist.

#### Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan. Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menjadi bagian penting dari evaluasi mutu layanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan kenyataan dan harapan, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas. sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas [1].

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh tenaga medis gigi turut menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan ini mengacu pada tingkat pencapaian yang sesuai dengan standar profesi, dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan harus dilaksanakan secara aman dan memuaskan, serta berdasarkan norma, etika, hukum, dan nilai sosial budaya. Pelayanan juga perlu mempertimbangkan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat. Apabila pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dianggap kurang berkualitas, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan dan faktor penyebabnya agar dapat dilakukan upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan pasien [2].

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menjadi bagian penting dari evaluasi mutu layanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan kenyataan dan harapan, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas. sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain sikap petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, dan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas [3].

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima dengan menggunakan, skala pengukuran (Likert 1–5) . Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup berbagai aspek pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian ini dilakukan pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut yang berlokasi di Jln. Pulau Bungin Desa Pedungan, pada bulan Maret- April tahun 2025. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan perawatan dan berkunjung pada bulan Maret-April sebanyak 40 pasien dengan sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang yang diambil dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan [4].

### Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik subyek penelitian

Karakteristik subyek penelitian disajikan pada tabel 1.

Tabel 1.  
Karakteristik Responden Penelitian

NO	KARAKTERISTIK	N	PERSENTASE
1	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	Pendidikan dasar	3	10
	Pendidikan Menengah	13	43,3
	Diploma	8	26,7
	Perguruan tinggi	6	20
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
2	<b>Umur</b>		
	Remaja	13	43,3
	Dewasa	15	50
	Lansia	2	6,7
	Total	30	100
3	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	15	50
	Perempuan	15	50
	Total	30	100
4	<b>Tingkat Kepuasan</b>		
	Tidak puas	4	13,3
	Puas	21	70
	Sangat puas	5	16,7
	Total	30	100

Tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi variable Tingkat Pendidikan. Sebagian besar responden memiliki Pendidikan menengah yaitu sebanyak 13 responden (43,3%) dan yang paling rendah yaitu Pendidikan dasar sebanyak 3 responden (10%). Pada variable umur menunjukkan Sebagian besar responden pada umur dewasa sebanyak 15 responden (50%) dan yang paling rendah yaitu pada umur lansia sebanyak 2 responden (6,7%). Terkait variabel jenis kelamin menunjukkan laki-laki dengan Perempuan dengan frekuensi yang sama yaitu 15 responden (50%). Distribusi frekuensi pada variable Tingkat kepuasan menunjukkan Sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 21 responden (70%) menyatakan puas dan hanya 4 responden (13,3%) yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Sebagian

besar responden merasa puas terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut yang diberikan Terapi Gigi dan Mulut pada klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2025 .

### a. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat merupakan hasil penelitian antara variable bebas yaitu Tingkat Pendidikan, umur, jenis kelamin dan varibel terikat Tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut yang diberikan Terapi Gigi dan Mulut pada klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan. Hubungan variable tersebut dilihat menggunakan uji *Chi Squer*.

Tabel 2  
Distribusi Karakteristik Responden Dan Hubungan Dengan Tingkat Kepuasan  
Pelayan Kesehatan Gigi Dan Mulut

Karakteristik Responden	Tingkat Kepuasan Responden						p-value	
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
	N	%	N	%	N	%		
<b>Tingkat Pendidikan</b>								
Pendidikan dasar	2	6,67	1	3,33	0	0	3 10	
Pendidikan Menengah	2	6,67	10	33,3	1	3,33	13 43,3	
Diploma	0	0	7	23,3	1	3,33	8 26,7	
Sarjana, Pasca Sarjana	0	0	3	10	3	10	6 20 0,021	
<b>Umur</b>								
Remaja	2	6,67	7	23,3	4	13,3	43,3 0,163	
Dewasa	1	3,33	13	43,3	1	3,33	50	
Lansia	1	3,33	1	3,33	0	0	6,7	
<b>Jenis Kelamin</b>								
Laki-Laki	3	10	11	36,7	1	3,33	50 0,24	
Perempuan	1	3,33	10	33,3	4	13,3	50	
<b>TOTAL</b>	4	13,3	21	70	5	16,7	100	

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai  $p=0,21$  sehingga  $p<0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara Tingkat Pendidikan dengan Tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan gigi yang diberikan Terapi Gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan. Ini mengindikasikan Tingkat Pendidikan menengah cenderung puas dibandingkan dengan Tingkat Pendidikan dasar, diploma msupun perguruan tinggi. pada variable umur Hasil Uji

Chi-Squer juga menunjukkan nilai 0,163 sehingga  $p>0,05$  ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara umur dengan Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Kesehatan Gigi . Hasil Uji *Chi-Square* juga menunjukkan nilai 0,24 sehingga  $p>0,05$  pada variable jenis kelamin , ini menunjukkan tidak terdapat hunbungan antara jenis kelamin dengan Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan

### Pembahasan

Hasil penelitian dan analisis data dari 30 responden tentang hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan, pada tingkat pendidikan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan Terapi Gigi dan Mulut di klinik mandiri Desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwendro dan patui (2024), yaitu responden dengan pendidikan tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien dengan pendidikan rendah. Hal ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan [5]. Tingkat pendidikan memungkinkan mereka untuk lebih cerdas dalam menggunakan layanan tersebut, menyerap informasi kesehatan secara efektif, menganalisis risiko dan manfaat pelayanan dengan lebih kritis, membuat keputusan yang tepat, serta berkomunikasi dengan tenaga kesehatan secara lebih baik yang berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan.<sup>(5)</sup> Pada tingkat pendidikan penelitian menunjukkan sebanyak 13 responden (43,3%) dan yang paling rendah yaitu Pendidikan dasar sebanyak 3 responden (10%) dengan uji *Chi Square* menunjukkan nilai 0,021 sehingga  $p<0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara Tingkat Pendidikan dengan Tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan gigi yang diberikan Terapi Gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan, hal ini disebabkan pendidikan formal memainkan peran penting dalam membentuk kesadaran, kemampuan pemecahan masalah, dan literasi kesehatan, yang memengaruhi kepuasan pasien. Secara umum, individu

dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena lebih mampu mengelola ekspektasi mereka dibandingkan mereka yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah, terutama karena ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas layanan [56].

Hasil Uji *Chi Square* terhadap hubungan kareakteristik berdasarkan umur responden menunjukkan nilai 0,163 sehingga  $p>0,05$  hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan gigi. Artinya bahwa setiap pasien mulai dari usia remaja sampai dengan lansia merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang sudah diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Esabela (2018) menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien pelayanan makanan dengan karakteristik pasien menurut usia [7]. Penelitian Eninurkhayatun et al., (2017) juga menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan, ini dimungkinkan karena setiap pasien muda maupun pasien tua menginginkan hal yang sama seperti perhatian dan kasih sayang yang diberikan, setiap apa yang dikeluhkan pasien ingin didengar oleh petugas kesehatan khususnya dokter dan perawat [8].

Sementara itu juga hasil Uji *Chi Square* juga menunjukkan nilai 0,24 sehingga  $p>0,05$  pada variable jenis kelamin , ini menunjukkan tidak terdapat hunbungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Romadloni et, all, (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani responden dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki kesamaan merasa puas dengan persentase 30,2%. Pasien dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan merasa tidak puas dengan persentase 23,8% dibanding dengan pasien jenis kelamin laki-laki merasa tidak puas dengan persentase 15,9%. Hasil uji statistik menyimpulkan P value  $0.436 > 0.05$ , bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan. Artinya bahwa setiap responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan sama sama menginginkan hal yang sama dalam hal kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Esabela (2018) menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan menurut jenis kelamin, artinya baik

responden laki-laki maupun perempuan menuntut hal yang sama yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan dan maksimal [6]. Sejalan dengan penelitian Mulyani (2014) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan total responden laki-laki dengan Perempuan [9]. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Rizal dan Agus Jalpi (2018) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien [10].

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Hasil Uji *Chi Square* menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara karakteristik tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan gigi yang diberikan Terapi Gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan. Sementara pada variable umur menunjukkan tidak terdapat hubungan antara umur dengan Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Kesehatan Gigi nilai  $0,163$  sehingga  $p>0,05$ . Hasil Uji *Chi Square* juga menunjukkan nilai  $0,24$  sehingga  $p>0,05$  pada variable jenis kelamin , ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut di klinik mandiri di desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, diharapakan kepada pihak praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan dari : Peningkatan kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan kebutuhan spesifik berdasarkan karakteristik pasien, terutama dalam komunikasi dan pendekatan terhadap pasien yang lebih muda dan tidak bekerja, termasuk juga meningkatkan upaya edukasi kepada pasien.

### Daftar Pustaka

- [1]. Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- [2]. Herlambang, S. (2016). Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.

- [3]. Salim, N. A. (2023). Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Gentan Surakarta. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 97. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3855>
- [4]. Amalina.N.R., & Khasanah.I. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [5]. Suwendro, I.N, Patui. N (2024) *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Todulako, 226-237
- [6]. Romadloni P R, Setiant B, (2022) Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan (Studi Di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani), Jurnal Medika Hutama, 2981-2991
- [7]. Esabela I. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di RSUD Hanau, Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2018
- [8]. Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro EYF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33–42
- [9]. Mulyani R. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *J Keperawatan*. 2014;X(2):231–40.
- [10]. Rizal A, Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi* . 2018;4(1):1–6.