

Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi Tahun 2025

Relationship Between Dental and Oral Health Services in Dental Polyclinic to Patient Satisfaction in Community Health Center Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi 2025

Naro Ida Sari G. Manihuruk^{1*}, Romauli Anna Teresia Marbun², Novita Br Ginting Munthe³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

²Fakultas Farmasi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

³Fakultas Kebidanan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

Email: Naro07298@gmail.com

Abstrak

Kunjungan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut mengalami penurunan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir dalam melakukan pemeriksaan gigi dan mulut dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional. Penelitian deskriptif adalah penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat. Populasi pada penelitian ini adalah pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi pada bulan Agustus-Oktober 2024. Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi yang berjumlah 65 orang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan April 2025. Tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori sedang hingga tinggi, namun masih diperlukan peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas fisik dan manajemen waktu. Terdapat hubungan yang signifikan antara semua dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dari aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

Kata kunci: Pelayanan gigi dan mulut; Kepuasan pasien; Dimensi kepuasan.

Abstract

*Patient visits to obtain dental and oral health services have decreased significantly in recent years in carrying out dental and oral examinations with Patient Satisfaction at the Pasar Gambir Health Center, Tebing Tinggi City. The purpose of this study was to describe and analyze the relationship between dental and oral health services and patient satisfaction at the Pasar Gambir Health Center, Tebing Tinggi City. This type of research is quantitative research using a cross-sectional design. Descriptive research is research directed at describing or describing a condition in a community or society. The population in this study were patients with patient satisfaction at the Pasar Gambir Health Center, Tebing Tinggi City in August-October 2024. The sample in this study was patients at the Pasar Gambir Health Center, Tebing Tinggi City, totaling 65 people. This study will be conducted from November 2024 to April 2025. The level of patient satisfaction is generally in the moderate to high category, but service improvements are still needed in terms of physical facilities and time management. There is a significant relationship between all dimensions of SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) with the level of patient satisfaction. The conclusion is that there is a relationship between the level of patient satisfaction from the aspects of *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* towards dental and oral health services with patient satisfaction at the Pasar Gambir Health Center, Tebing Tinggi City.*

Keywords: *Dental and oral services; Patient satisfaction; Dimensions of satisfaction.*

* Corresponding Author: Naro Ida Sari G. Manihuruk, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam, Indonesia

E-mail : Naro07298@gmail.com

Doi : 10.35451/dq2hmr71

Received : July 07, 2025. Accepted: July 31, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Naro Ida Sari G. Manihuruk Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat Indonesia terhadap kesehatan gigi dan mulut masih rendah, dengan kebiasaan baru mencari pengobatan saat keluhan muncul dan memerlukan perawatan mahal. Padahal, pelayanan gigi seharusnya bersifat menyeluruh, mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara terpadu. Perkembangan pendidikan, sosial ekonomi, serta teknologi membuat masyarakat menuntut pelayanan yang lebih bermutu, sehingga fasilitas kesehatan perlu meningkatkan mutu layanan demi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pasien [1] [2].

Permintaan pengobatan gigi di Indonesia masih rendah, hanya sekitar 7%, dan banyak kasus berakhir dengan pencabutan gigi akibat keterlambatan perawatan. Intervensi promotif dan preventif di layanan primer penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat [3]. Kepuasan pasien, yang mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan, menjadi indikator utama dalam menilai dan memperbaiki mutu layanan kesehatan gigi [4].

Dalam menilai kualitas layanan, terdapat lima dimensi utama yang menjadi acuan konsumen. Pertama, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Kedua, jaminan (*assurance*), yang meliputi pengetahuan, sikap, dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan. Ketiga, bukti fisik (*tangibles*), mencakup fasilitas, peralatan, dan tampilan petugas. Keempat, empati (*empathy*), yang menekankan perhatian individual terhadap pasien. Kelima, kehandalan (*reliability*), yaitu konsistensi layanan sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan [5][6].

Hasil survei di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi tahun 2022 dan 2023 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas pada beberapa dimensi, yaitu jaminan (74,6% tahun 2022; 75,7% tahun 2023), empati (71,5% tahun 2022; 70,5% tahun 2023), daya tanggap (56,9% pada kedua tahun), tampilan fisik (74,6% pada kedua tahun), dan pelayanan medis (62,3% pada kedua tahun). Hasil menunjukkan belum ada peningkatan yang signifikan terkait kepuasan pasien dalam menanggapi pelayanan kesehatan mulut dan gigi.

Kunjungan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut mengalami penurunan yang menunjukkan penggunaan layanan gigi meningkat tipis dari 10,2% pada 2018 menjadi 11,2% pada 2023, namun masih sangat rendah dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa pasien menyebutkan pelayanan sarana dan prasarana yang belum mendukung pelayanan dan ada tenaga kesehatan yang belum memberikan pelayanan dalam sisi informasi dan peningkatan pengetahuan pasien dalam meningkatkan kualitas kesehatan gigi dan mulut. Sebanyak 85 orang pada bulan November 2024 berkunjung untuk memperoleh perawatan pada mulut dan gigi ke Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi. Beberapa pasien seharusnya masih perlu melakukan konsultasi ulang dalam penanganannya, tetapi pasien tersebut tidak datang untuk konsultasi lanjut. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti akan mengidentifikasi hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi tahun 2025.

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan April 2025. Populasi pada penelitian ini adalah pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi pada bulan Agustus-Oktober 2024. Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi yang berjumlah 65 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data. Kriteria inklusi meliputi pasien yang berkunjung ke puskesmas, mampu membaca dan menulis, bersedia mengisi kuesioner, berusia ≥ 17 tahun, atau pasien ≤ 17 tahun dengan bantuan orang tua, serta pasien lama maupun baru yang sudah menerima perawatan.

Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan komunikasi verbal atau penglihatan, yang tidak bersedia menjadi responden, dan pasien baru yang belum menerima perawatan.

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua tahap: pengolahan dan analisis data. Pada pengolahan data dilakukan editing untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban, coding untuk mengubah data kualitatif menjadi kuantitatif dengan kode tertentu (misalnya, “sangat puas” = 4, “puas” = 3, dll.), serta tabulating untuk memasukkan data ke tabel induk. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan membandingkan total skor harapan dan kenyataan pada tiap dimensi mutu pelayanan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

3. HASIL

Analisis Univariat

Dari 65 responden, mayoritas berusia 26-35 tahun (76,92%) dan perempuan (84,62%). Sebagian besar berpendidikan SMA (69,23%) dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga (46,15%), diikuti wiraswasta, PNS, buruh, dan petani. Penilaian terhadap aspek wujud fisik (tangible) di Puskesmas Pasar Gambir hampir seimbang, dengan 50,77% responden menilai baik dan 49,23% menilai kurang baik.

Responden menyoroti kebersihan ruangan, kelengkapan alat, dan penampilan petugas sebagai indikator utama. Meski demikian, masih ada sejumlah responden yang merasa sangat tidak puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, terutama terkait kenyamanan ruang dan kebersihan alat medis. Pada aspek kehandalan (*reliability*) dan cepat tanggap (*responsiveness*), mayoritas responden menilai pelayanan cukup baik, dengan persentase masing-masing 53,85% dan 58,46%. Namun, masih terdapat ketidakpuasan cukup besar, khususnya terhadap waktu tunggu pelayanan dan kecepatan tanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan. Demikian pula untuk dimensi kepastian (*assurance*), sebagian besar responden (56,92%) menilai baik, terutama dalam hal kemampuan dokter menetapkan diagnosis dan keterampilan kerja petugas, walaupun sikap sopan dan rasa aman belum sepenuhnya memuaskan pasien.

Dimensi empati (*empathy*) menunjukkan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan 64,62% responden menyatakan pelayanan masih kurang baik dalam memberikan perhatian personal kepada pasien dan keluarganya. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Pasar Gambir termasuk tinggi, dengan 72,30% responden menyatakan puas, sementara 27,70% masih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Analisis Bivariat

Hubungan Tangible (Wujud) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (Wujud) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hubungan Tangible (Wujud) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

| Wujud (<i>Tangible</i>) | Kepuasan Pasien | | | | | | P value |
|------------------------------|-----------------|-------|------|-------|-------|-------|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang | 28 | 43,08 | 4 | 6,15 | 32 | 49,23 | 0,000 |
| Baik | 3 | 4,62 | 30 | 46,15 | 33 | 50,77 | |
| Jumlah | 31 | 47,69 | 34 | 52,31 | 65 | 100 | |

Dari 65 responden, 33 (50,77%) menilai sarana, prasarana, dan alat pelayanan kesehatan baik, dengan 30 responden puas dan 3 kurang puas namun tetap menerima pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga terdapat hubungan signifikan antara aspek wujud (*tangible*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh *Kehandalan (Reliability)* pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Hubungan *Kehandalan (Reliability)* Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

| <i>Kehandalan (Reliability)</i> | Kepuasan Pasien | | | | | | P value |
|---------------------------------|-----------------|-------|------|-------|-------|-------|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang | 25 | 38,46 | 5 | 8,86 | 30 | 46,15 | 0,000 |
| Baik | 2 | 3,08 | 33 | 50,77 | 35 | 53,85 | |
| Jumlah | 27 | 41,54 | 38 | 58,46 | 65 | 100 | |

Dari 65 responden, 35 (53,85%) menilai kehandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut oleh petugas baik, dengan 33 responden puas dan 2 kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga ada hubungan signifikan antara kehandalan (*reliability*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

Hubungan Cepat Tanggap (*responsiveness*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh *Cepat Tanggap (responsiveness)* pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hubungan Cepat Tanggap (*responsiveness*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

| <i>Cepat Tanggap (responsiveness)</i> | Kepuasan Pasien | | | | | | P value |
|---------------------------------------|-----------------|-------|------|-------|-------|-------|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang | 23 | 35,38 | 4 | 6,15 | 27 | 41,53 | 0,000 |
| Baik | 5 | 7,69 | 33 | 50,77 | 38 | 58,46 | |
| Jumlah | 28 | 43,08 | 37 | 56,92 | 65 | 100 | |

Dari 65 responden, 38 (58,46%) menilai pelayanan cepat dan tanggap dalam kesehatan gigi dan mulut oleh petugas baik, dengan 33 responden puas dan 5 merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga terdapat hubungan signifikan antara cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh *Kepastian (Assurance)* pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

| <i>Kepastian (Assurance)</i> | Kepuasan Pasien | | | | | | P value |
|------------------------------|-----------------|-------|------|-------|-------|-------|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang | 22 | 33,85 | 6 | 9,23 | 28 | 43,07 | 0,000 |
| Baik | 5 | 7,69 | 32 | 49,23 | 37 | 56,92 | |
| Jumlah | 27 | 41,54 | 38 | 58,46 | 65 | 100 | |

Dari 65 responden, 37 (56,92%) menilai petugas kesehatan memberikan kepastian yang baik, dengan 32 responden puas dan 5 merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga terdapat hubungan signifikan antara kepastian (assurance) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

Hubungan Empati (*Empathy*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh Empati (*Empathy*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5 Hubungan Empati (*Empathy*) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

| <i>Empati</i> (<i>Empathy</i>) | Kepuasan Pasien | | | | | | <i>P value</i> |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|----------------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | |
| Kurang | 34 | 52,31 | 8 | 12,31 | 42 | 64,61 | 0,000 |
| Baik | 3 | 4,62 | 20 | 30,77 | 23 | 35,38 | |
| Jumlah | 37 | 56,92 | 28 | 43,08 | 65 | 100 | |

Dari 65 responden, 42 (64,61%) menilai petugas kesehatan kurang empati, dengan 34 responden kurang puas dan 8 responden tetap puas dengan pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga terdapat hubungan signifikan antara empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi.

4. PEMBAHASAN

Hubungan Wujud (*Tangibles*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Aspek wujud atau penampilan fisik (*tangible*) merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pasien, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan medis yang digunakan tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian Saputra (2024) di poli gigi dan mulut Puskesmas Pasar Gambir, diketahui bahwa dari 65 responden, sebanyak 33 orang (50,77%) menyatakan bahwa alat-alat yang digunakan oleh petugas kesehatan tergolong baik. Alat-alat tersebut mencakup dua unit dental chair, lemari alat, serta perlengkapan pencabutan gigi dewasa dan anak-anak. Selain itu, tersedia pula berbagai instrumen penunjang seperti spuit, gunting, kaca mulut, sonde, pincet, pengaduk semen, nearbeken, alat sterilisator, serta sabun pencuci tangan. Fasilitas ruang pemeriksaan juga dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), cat dinding yang menarik, serta pengharum ruangan, yang menjadikan suasana ruangan tampak bersih dan nyaman. Hal ini sesuai dengan ketentuan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang pencahayaan alami dan distribusi ruang yang baik.

Namun demikian, masih terdapat 32 responden (49,23%) yang merasa tidak puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan poli gigi dan mulut. Sebagian besar ketidakpuasan ini muncul karena adanya perbandingan dengan klinik gigi swasta yang dinilai memiliki fasilitas lebih lengkap dan ruang yang lebih representatif. Beberapa responden juga mengeluhkan ukuran ruangan yang sempit serta penggunaan kursi standar yang kurang menunjang kenyamanan. Selain itu, peralatan medis di puskesmas belum sepenuhnya memenuhi standar dari Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, seperti belum tersedianya jarum exterpasi, jarum K-file, skalpel, polishing bur, dan lainnya. Menurut [7], wujud atau penampilan fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena merupakan elemen yang langsung dirasakan. Lingkungan yang bersih, rapi, dan tertata dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, serta mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari.

Menurut [8] pelayanan prima dicapai dengan karyawan yang memiliki keterampilan meliputi penampilan rapi, sikap ramah, antusiasme kerja, kesiapan melayani, serta kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan secara profesional. Sikap rendah hati dan penguasaan tugas juga penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Menurut [9] menyebutkan karakteristik kualitas pelayanan berdasarkan aspek wujud (*tangible*), seperti

ketepatan waktu, aksesibilitas, akurasi pendampingan, serta sikap sopan santun karyawan. Informasi memadai, keamanan fasilitas, dan kepuasan pengguna juga menjadi indikator penting kualitas pelayanan. Kotler menambahkan bahwa aspek wujud mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi yang menarik, yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Penampilan petugas, baik fisik maupun nonfisik, mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas, karena kesan pertama terbentuk dalam waktu singkat saat interaksi interpersonal.

Peneliti berasumsi bahwa bukti fisik seperti sarana, prasarana, dan teknologi sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Di Puskesmas Pasar Gambir, pelayanan fisik perlu ditingkatkan terutama ketersediaan peralatan. Saat ini, puskesmas belum memiliki alat rontgen gigi dan peralatan perawatan saluran akar gigi, sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain. Hal ini menunjukkan kebutuhan peningkatan aspek fisik untuk mendukung pelayanan yang optimal.

Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Aspek kehandalan (*reliability*) pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, serta bebas dari kesalahan sejak awal pasien datang, sehingga dapat menumbuhkan rasa puas dan kepercayaan pasien. Menurut [10] kehandalan mencakup dua unsur utama yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan serta meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan. Hal ini mencakup kemampuan petugas dalam menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, termasuk memberikan informasi medis secara jelas dan bertanggung jawab kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pasar Gambir, sebanyak 35 dari 65 responden (53,85%) menyatakan puas karena petugas memberikan solusi terhadap penyakit gigi mereka. Namun, masih ada 30 responden (46,15%) yang tidak puas karena tidak semua petugas memberikan penjelasan. Selain itu, sebanyak 25 responden (30,86%) menyatakan bahwa pelayanan belum cepat dan tepat karena harus menunggu lama, sedangkan 12 responden (14,81%) merasa puas karena ditangani dengan cepat dan sesuai prosedur. Sebanyak 18 responden (27,69%) juga menyatakan puas terhadap kecepatan pemeriksaan dan pemberitahuan pengobatan selanjutnya, sedangkan 15 responden (23,08%) merasa puas karena prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

Menurut [11] kualitas pelayanan dibagi menjadi kualitas teknis dan fungsional. Kualitas teknis meliputi kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya [12]. Menurut [13] menyatakan bahwa sebagian responden merasa prosedur pelayanan di ruang kesehatan gigi dan mulut sudah sesuai dengan SOP, dimulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat, yang membuat pasien tidak mengalami kebingungan. Penelitian [14] juga menunjukkan bahwa kehandalan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena pelayanan yang cepat, tepat, serta informasi yang jelas membuat pasien merasa senang.

Menurut Kotler dan Keller, kehandalan mencerminkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan terpercaya. Penelitian [15] menegaskan bahwa ketidaktepatan pelayanan akan menurunkan kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa kehandalan petugas di Puskesmas Pasar Gambir sangat penting, ditandai dengan penguasaan pengetahuan, keterampilan teknis, dan penggunaan teknologi pelayanan. Untuk meningkatkan kehandalan ini, perlu diadakan pelatihan berkelanjutan guna mencapai pelayanan tanpa kesalahan (*zero defect*). Institusi juga harus menyediakan infrastruktur penunjang untuk mendukung pelayanan yang aman, efektif, dan mampu mencegah kesalahan diagnosa maupun tindakan medis [16].

Pengaruh Cepat tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Aspek kemampuan pelayanan yang akurat berkaitan dengan *responsiveness* (cepat tanggap) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanpa kesalahan sejak pasien pertama kali datang. Menurut [16] petugas yang cepat tanggap, terampil, bertanggung jawab, dan mampu menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, dari 65 responden, sebanyak 38 orang (58,46%) menyatakan bahwa petugas kesehatan cepat tanggap. Namun, dari

jumlah tersebut, 33 responden merasa kurang puas karena meskipun pelayanan cepat, sikap petugas yang kurang ramah membuat pasien merasa tidak dihargai.

Ketanggapan petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Kotler dan Parasuraman, ketanggapan berarti kesediaan petugas untuk membantu pasien, memberikan pelayanan dengan cepat, serta merespons keluhan pasien secara profesional [16]. Penelitian [17] menunjukkan bahwa semakin tinggi *responsiveness*, maka kepuasan pasien juga meningkat. Selain itu, faktor komunikasi dan situasi di sekitar pasien juga memengaruhi persepsi terhadap pelayanan. Ketulusan dalam menjawab pertanyaan serta kejelasan informasi selama proses pelayanan turut membentuk kepuasan pasien [18].

Hasil observasi di Puskesmas Pasar Gambir menunjukkan masih ada kekurangan dalam hal ketanggapan petugas. Responden mengeluhkan lamanya antrian karena setiap tindakan medis memerlukan waktu sekitar 20–30 menit per pasien, terutama untuk prosedur pencabutan gigi yang rumit. Hal ini menyebabkan ketidaksabaran dari pasien lain yang menunggu. Menurut asumsi peneliti, *responsiveness* petugas harus terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan layanan dan kemampuan merespons keluhan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi akan mendorong loyalitas mereka terhadap layanan poli gigi dan mulut di Puskesmas Pasar Gambir.

Pengaruh Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Aspek *assurance* (kepastian) meliputi jaminan keamanan, kesopanan, dan kemampuan petugas kesehatan menumbuhkan kepercayaan pasien sehingga pasien yakin mendapat pelayanan yang aman dan tepat [18]. Dari 65 responden, 37 orang (51,85%) menilai petugas memberikan kepastian dengan baik, serta mengakui jaminan privasi dan kualitas tenaga medis yang terampil dan bertanggung jawab di ruang gigi dan mulut [19]. *Assurance* mencakup pengetahuan, kesopansantunan, keterampilan petugas dalam memberikan informasi, dan kemampuan membangun kepercayaan pasien. Hal ini berpengaruh pada kepuasan pasien, sesuai dengan konsep Kotler tentang *assurance* yang menumbuhkan keyakinan terhadap pelayanan. Puskesmas juga menerapkan prinsip “patient safety” untuk menjaga kenyamanan dan keamanan pasien [18].

Namun, ada keluhan tentang penundaan pencabutan gigi yang sesuai prosedur medis agar infeksi sembuh terlebih dahulu, sehingga pasien merasa terlambat dilayani [20]. Kualitas pelayanan Puskesmas Pasar Gambir sangat bergantung pada konsistensi memenuhi harapan pasien, di mana *assurance* yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan.

Pengaruh Empati (*Empathy*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi

Aspek *empathy* (empati) dalam pelayanan mencakup kemampuan petugas kesehatan untuk menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi, serta memahami kebutuhan dan kesulitan pasien secara tulus [18]. Empati ini terlihat dari sikap peduli, kemudahan akses, dan kemampuan komunikasi petugas terhadap pasien dan keluarganya. Berdasarkan penelitian, sebanyak 64,42% responden menilai empati petugas masih kurang, dan sebagian besar dari mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan. Gronroos, Sharma, dan Patterson menekankan bahwa empati merupakan bagian penting dari kualitas fungsional yang berpengaruh besar terhadap persepsi pasien atas pelayanan secara keseluruhan (Permana dkk., 2023). Kotler juga menyatakan bahwa sikap empati, seperti penggunaan kata-kata lembut dan pendampingan pasien, akan meningkatkan rasa puas pasien [18].

Menurut peneliti, empati mencerminkan keseriusan dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien serta keterlibatan emosional dalam memahami masalah pasien. Pelayanan yang empatik akan menciptakan hubungan yang selaras antara petugas dan pasien, menghasilkan pengalaman yang lebih manusiawi dan memuaskan. Data juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan, dipengaruhi oleh lokasi Puskesmas yang dekat dengan pusat aktivitas wanita [21][22]. Selain itu, kebijakan BPJS yang mewajibkan pasien berobat di fasilitas

kesehatan tingkat satu menyebabkan banyak pasien berobat ulang ke Puskesmas Pasar Gambir, termasuk untuk tindakan seperti pencabutan dan penambalan gigi, sementara kasus yang lebih kompleks dirujuk ke rumah sakit.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi tahun 2025. Meskipun pelayanan sudah baik, masih diperlukan perbaikan di beberapa area agar pasien tetap memilih menggunakan layanan poli gigi dan mulut di puskesmas tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Puskesmas Pasar Gambir Kota Tebing Tinggi yang sudah memberikan kesempatan peneliti dalam menggunakan wahana penelitian dan Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arista, N. L. D. (2023). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH DENPASAR TIMUR TAHUN 2023 (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi 2023).
- [2] Boy, H., Sari, R. D., Wijaya, W., & Wijaya, S. D. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Riset Informasi Kesehatan*, 10(2), 190-195.
- [3] Desia, T., Rejeki, P., Giri, P. R. K., & Agung, A. A. G. D. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 5(02), 73-83.
- [4] Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Literature Review: Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823-828.
- [5] 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.
- [6] Imran, H., Niakurniawati, N., & Nasri, N. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 5(1), 267-272.
- [7] Yanti, R., & Supriatna, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 7(1), 49-60.
- [8] Rasak, A., Tjiptono, F., & Lestari, D. (2024). *Manajemen pelayanan prima di institusi kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Artamevia, F., Nasir, M., & Handayani, D. (2023). *Kualitas pelayanan publik di fasilitas kesehatan tingkat pertama*. Jakarta: Penerbit Kesehatan Masyarakat.
- [10] Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1-9
- [11] Pasuraman, A, Zeithaml, V, A. 1988. SERVQUAL; A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality, *Journal of Retailing*, Vol.4 (1).
- [12] Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1-14.

- [13] Nuryanti, N., Magdalena, S., Asmara, G. Y. P., & Paramarta, V. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit (Studi Literasi). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 4(1), 216-221.
- [14] Himawati, M., Rengganis, K., Adawiyah, R., Fasya, D., Rosida, U., & Fitriyana, N. (2021). Overview of patients satisfaction level at dental clinic cimahi tengah health center indonesia. *Journal of Health and Dental Sciences*, 1(2), 197-208.
- [15] Hidayatullah, A. S., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KECAMATAN PEDURUNGAN (STUDI KASUS PADA BAGIAN FARMASI). *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 680-689.
- [16] Permana, I., Suryaman, S., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness , Assurance , dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon). *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(3), 128-136.
- [17] Mustari, A. C., Tosepu, R., & Kusnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di BLUD Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 123-134.
- [18] Prakasa, S. B., Nurhakim, B., & Suhardi, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kenari Graha Medika Bogor Jawa Barat. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 1220-1235.
- [19] Chandra, F., & Purnomo, P. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Jumlah Kunjungan Di Poli Gigi Puskesmas Wara Kota Palopo. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(2), 123-141.
- [20] Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44-53.
- [21] Abrianto, A., Daswati, D., & Nurhannis, N. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 357-363.
- [22] Marbun, R.A., Wahyuni, S. and Hidayah, A., 2024. Evaluation Of Metformin Use in Type 2 Diabetes Mellitus Patients X Clinic Sei Karang. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 6(2), pp.277-280.