



## RESEARCH ARTICLE

### KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSU NEGARA

Yudha Rahina<sup>1</sup>, Gusti Ayu Yohanna Lily<sup>2</sup>, I Putu Gilang Wira Saputra<sup>3</sup>

Bagian IKGM-P, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*Corresponding email: I Putu Gilang Wira Saputra. Email: [gilangws999@gmail.com](mailto:gilangws999@gmail.com)

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kebutuhan dasar dari manusia dapat dituangkan dalam kesehatan, sehingga jika individu berada dalam kondisi sehat maka individu dapat melakukan tugas ataupun pekerjaan dengan maksimal. Peran pemerintah dalam memberikan fasilitas kesehatan cukup lengkap. Misalnya adanya poli gigi yang memiliki peran dalam layanan kepada masyarakat terkait kesehatan mulut dan gigi. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan tentang perbandingan harapan yang akan diterimanya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Tujuan penelitian menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSU Negara. **Metode:** Jenis penelitian ialah menggunakan non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. **Hasil:** Hasil yang didapatkan seluruh indikator tergolong klasifikasi "Sangat Puas". Adapun indikator kepuasan tertinggi ialah pada "Jaminan" yang memperoleh skor 38 sedangkan indikator yang paling rendah ialah "Bukti Fisik" yang memperoleh skor 28.

**Kesimpulan:** Kesimpulannya adalah kepuasan pasien RSU Negara dalam pemberian layanan kesehatan gigi ditinjau dari dimensi bukti fisik, daya tanggap, kepedulian, keandalan, dan jaminan. Berdasarkan hasil penelitian pada seluruh dimensi tersebut memaparkan pada klasifikasi "Sangat Puas" serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas berdasarkan pelayanan yang diberikan di RSU Negara

**Kata Kunci:** gigi, kepuasan pasien, kesehatan, mulut

#### ABSTRACT

**Introduction:** Basic human needs can be expressed in health, so that if an individual is in a healthy condition, the individual can carry out tasks or work optimally. The role of the government in providing health facilities is quite complete. For example, there is a dental clinic that has a role in providing services to the community related to oral and dental health. Patient satisfaction can be interpreted as the fulfillment of expectations regarding the comparison of expectations that will be received related to the services provided by employees. The purpose of the study was to analyze patient satisfaction with dental and oral health services at RSU Negara.

**Method:** The type of research is to use non-experimental with a descriptive approach.



**Results:** The results obtained for all indicators are classified as "Very Satisfied". The highest satisfaction indicator is "Guarantee" which gets a score of 38 while the lowest indicator is "Physical Evidence" which gets a score of 28.

**Conclusion:** The conclusion is that RSU Negara patient satisfaction in providing dental health services is reviewed from the dimensions of physical evidence, responsiveness, concern, reliability, and assurance. Based on the results of the study on all dimensions, it is classified as "Very Satisfied" and no patients expressed dissatisfaction based on the services provided at RSU Negara

**Keywords:** teeth, patient satisfaction, health, mouth

## PENDAHULUAN

Pada kehidupan manusia, salah satu aspek yang perlu diperhatikan dan bersifat penting ialah kesehatan.<sup>(1)</sup> Dalam menjaga kesehatan diperlukan upaya seperti mengkonsumsi makanan yang bergizi, berolahraga, dan lain sebagainya. Kebutuhan dasar dari manusia dapat dituangkan dalam kesehatan, sehingga jika individu berada dalam kondisi sehat maka individu dapat melakukan tugas ataupun pekerjaan dengan maksimal. Peran pemerintah dalam memberikan fasilitas kesehatan cukup lengkap. Misalnya adanya poli gigi yang memiliki peran dalam layanan kepada masyarakat terkait kesehatan mulut dan gigi.<sup>(2)</sup>

Layanan yang berkaitan dengan kesehatan mulut dan gigi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan terhadap perorangan, keluarga, ataupun bagi masyarakat dalam ruang lingkup yang lebih luas.<sup>(3)</sup> Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga kesehatan ataupun pegawai harus memperhatikan terkait kepuasan pasien. Pada pelayanan institusi kesehatan hal utama yang diukur ialah terkait kepuasan pasien.<sup>(4)</sup> Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan tentang perbandingan harapan yang akan diterimanya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kepuasan pasien melalui layanan yang diberikan akan menciptakan mutu yang baik.<sup>(5)</sup>

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan dalam bidang kesehatan serta terklasifikasi menjadi kelas A, B, C, serta D. Menurut studi literature yang dilakukan memaparkan bahwa pada Provinsi Bali memiliki sejumlah rumah sakit kelas A sebanyak 3, kelas B sebanyak 11, kelas C sebanyak 42, serta kelas D sebanyak 13. Pada Kabupaten Jembrana memiliki satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah langsung



dan dikenal dengan sebutan RSUD Negara yang masuk dalam kategori kelas C. Layanan yang diberikan oleh RSUD Negara terdapat berbagai macam jenis, misalnya pelayanan kesehatan mulut dan gigi. Namun, masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan layanan yang disediakan pada RSUD Negara. Pada tahun 2022 diketahui kunjungan masyarakat terhadap poli gigi rerata 4 orang perhari. Sedangkan rerata masyarakat yang berkunjung ke RSUD Negara ialah menuju ke faskes tingkat 1 yang memiliki persentase 90%. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa sebagian besar masyarakat memiliki sikap apresiasi kurang pada pemanfaatan fasilitas RSUD Negara.

Hasil penelitian terdahulu terdapat peningkatan pada tahun 2022 terkait dengan rerata kinerja RSUD Negara yang memiliki nilai 3,03 point. Penelitian tersebut mengkaji terkait seluruh layanan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga inovasi penelitian oleh kajian penelitian ini ialah berfokus pada layanan poli gigi saja. Melalui pemaparan diatas, penulis mengambil judul "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di RSUD Negara". Tujuan dari penelitian ialah memberikan hasil analisis terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Negara.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan ialah menggunakan non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ialah seluruh pasien RSUD Negara yang berkunjung ke poli mulut dan gigi serta didapatkan 74 subyek. Selanjutnya sampel yang diambil dalam penelitian ialah 45 subyek. Penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut RSUD Negara di Mei 2023.

Prosedur yang dilakukan pada penelitian ini ialah (a) pengajuan surat izin ke Rumah Sakit Umum Negara, (b) mempersiapkan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, (c) memberikan Informed consent kepada responden (pasien), (d) melakukan penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden (pasien) yang berkunjung ke unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Negara, (e) melakukan pencatatan hasil penelitian. Setelah data terkumpul kemudian dilanjutkan teknik analisis data melalui perhitungan persentase dengan rumus:

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$



N

Keterangan: F = frekuensi  
N = responden  
P = persentase

## HASIL PENELITIAN

Hasil yang diperoleh disajikan pada tabel, tabel yang disajikan memberikan gambaran terkait penelitian yang dilaksanakan. Indikator yang digunakan pada rentang skor ialah TP (Tidak Puas), KP (Kurang Puas), CP (Cukup Puas), P (Puas), serta SP (Sangat Puas).

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keandalan

	Rentang skor	Skor rerata	Frekuensi	Persentase
TP	1 – 9		0	0
KP	10 – 18		0	0
CP	19 – 27	40,76	0	0
P	28 – 36		12	26,67%
SP	37 – 45		33	73,33%

Dimensi keandalan diantaranya kemampuan tenaga kesehatan dalam pemenuhan temu janji bersama perawat gigi dan dokter serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Tabel 1 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 40,76, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas".

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan

	Rentang skor	Skor rerata	Frekuensi	Persentase
TP	1 – 10		0	0
KP	11 – 20		0	0
CP	21 – 30	46,13	0	0
P	31 – 40		7	15,56%
SP	41 – 50		38	84,44%

Dimensi jaminan diantaranya adalah keraguan atau risiko, bebas dari bahaya, kemampuan, kredibilitas serta kesopanan staf/dokter. Sedangkan indikator meliputi dalam pelayanan terdapat kepastian hukum serta jaminan pelayanan. Berdasarkan Tabel 2 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 46,13, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas".

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik

	Rentang skor	Skor rerata	Frekuensi	Persentase
TP	1 – 8		0	0



KP	9 – 16		0	0
CP	17 – 24	35,60	0	0
P	25 – 32		17	37,78%
SP	33 – 40		28	62,22%

Dimensi yang didasarkan pada bukti fisik diantaranya pegawai, peralatan, fasilitas fisik, serta berbagai macam fasilitas penunjang bukti fisik. Adapun indikator diantaranya perlengkapan, kemudahan pelayanan serta personel. Berdasarkan Tabel 3 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 35,60, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas".

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepedulian

	Rentang skor	Skor rerata	Frekuensi	Persentase
TP	1 – 8		0	0
KP	9 – 16		0	0
CP	17 – 24	36,71	0	0
P	25 – 32		12	26,67%
SP	33 – 40		33	73,33%

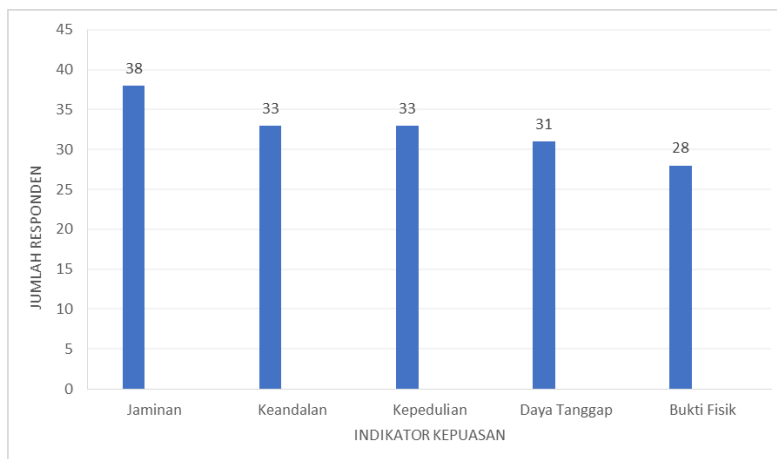
Dimensi kepedulian diantaranya memberikan perhatian kepada pasien, menjalin komunikasi yang baik, serta mudahnya dalam menjalin hubungan. Indikator pada dimensi ini diantaranya kejujuran perugas kesehatan gigi dan mulut di RSUD Negara, perhatian terhadap pasien, menghargai pasien, dan kemudahan komunikasi atau kontak langsung ataupun tidak langsung. Berdasarkan Tabel 4 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 36,71, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas".

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap

	Rentang skor	Skor rerata	Frekuensi	Persentase
TP	1 – 7		-	
KP	8 – 14		-	
CP	15 – 21	31,84	-	
P	22 – 28		14	31,11%
SP	29 – 35		31	68,89%

Daya tanggap meliputi pemberian layanan oleh dokter secara tanggap, gesit dan cepat kepada pasien. Indikator pada dimensi ini ialah menguasai pekerjaan/tugas dan kesadaran dalam pemberian layanan. Berdasarkan Tabel 5 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 31,84, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas".

Berdasarkan tabel yang telah disajikan didapatkan Gambar 1 yaitu, hasil indikator kepuasan pasien dari yang tertinggi ke terendah berdasarkan banyak responden yang menyatakan sangat puas, yaitu:



Gambar 1. Indikator Kepuasan dari yang Tertinggi ke Terendah

Berdasarkan Gambar 1 diketahui dapat disimpulkan seluruh indikator tergolong klasifikasi “Sangat Puas”. Adapun indikator kepuasan tertinggi ialah pada “Jaminan” yang memperoleh skor 38 sedangkan indikator yang paling rendah ialah “Bukti Fisik” yang memperoleh skor 28.

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan kombinasi dari beberapa unsur dimensi misalnya unsur jaminan, kehandalan, bukti fisik, kepedulian serta daya tanggap. Hasil studi dari penelitian ini ditemukan bahwa seluruh dimensi kepuasan yang diukur mendapatkan jawaban sangat puas. Hal tersebut senada dengan Effendi (2020) yang memaparkan kepatuhan pasien dalam perawatan dapat dipengaruhi oleh faktor pemberian layanan yang baik. Artinya jika pelayanan yang diberikan oleh dokter ataupun perawat baik, maka pasien akan mendapatkan layanan yang memuaskan dan memiliki dampak terhadap kepatuhan pasien.<sup>(6)</sup>

Dimensi keandalan diantaranya kemampuan tenaga kesehatan dalam pemenuhan temu janji bersama perawat gigi dan dokter serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Hasil penelitian memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah



40,76, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas". Hal tersebut senada dengan Astuti (2019) yang menyatakan sifat ramah dalam memberikan pelayanan baik merupakan salah satu bentuk sikap profesional tenaga kesehatan gigi.<sup>(7)</sup> Menurut Kurniawan (2017) memaparkan bahwa tingginya kepuasan pasien merupakan dampak dari penerapan dimensi kehandalan.<sup>(8)</sup>

Dimensi jaminan diantaranya adalah keraguan atau risiko, bebas dari bahaya, kemampuan, kredibilitas serta kesopanan staf/dokter. Sedangkan indikator meliputi dalam pelayanan terdapat kepastian hukum serta jaminan pelayanan. Hasil penelitian memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 46,13, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas". Hal tersebut senada dengan Nurba (2012) yang memaparkan salah satu aspek yang perlu diperhatikan pada pasien ialah kerahaman serta kesopanan petugas, rasa aman, dan adanya jaminan.<sup>(9)</sup> Menurut Muninjaya (2015) menyebutkan dalam meningkatkan kepuasan dalam layanan bisnis harus diperhatikan terkait loyalitas.<sup>(10)</sup>

Dimensi yang didasarkan pada bukti fisik diantaranya pegawai, peralatan, fasilitas fisik, serta berbagai macam fasilitas penunjang bukti fisik. Adapun indikator diantaranya perlengkapan, kemudahan pelayanan serta personel. Berdasarkan Tabel 3 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 35,60, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian "Sangat Puas". Hasil penelitian senada dengan Noreti (2016) aspek bukti fisik dapat berupa fasilitas-fasilitas rumah sakit, seperti kenyamanan ruang tunggu dan aspek kerapihan. Namun, pada sisi lain ditemukan penataan ruang yang kurang nyaman, seperti beberapa poster yang kurang, dinding mulai kusam, dan ruangan poli gigi kurang menarik.<sup>(11)</sup>

Dimensi kepedulian diantaranya memberikan perhatian kepada pasien, menjalin komunikasi yang baik, serta mudahnya dalam menjalin hubungan. Indikator pada dimensi ini diantaranya kejujuran perugas kesehatan gigi dan mulut di RSUD Negara, perhatian terhadap pasien, menghargai pasien, dan kemudahan komunikasi atau kontak langsung ataupun tidak langsung. Hasil penelitian memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 36,71, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian



“Sangat Puas”. Hal tersebut senada dengan penelitian Raharja (2018) bentuk kepedulian dari petugas kesehatan salah satunya memberikan rasa empati. Hasil penelitian terdahulu menyebutkan 97% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana tenaga kesehatan menerapkan sikap empati.<sup>(12)</sup>

Daya tanggap meliputi pemberian layanan oleh dokter secara tanggap, gesit dan cepat kepada pasien. Indikator pada dimensi ini ialah menguasai pekerjaan/tugas dan kesadaran dalam pemberian layanan. Berdasarkan Tabel 5 memaparkan skor rerata yang diperoleh ialah 31,84, sehingga termasuk dalam pengklasifikasian “Sangat Puas”. Hasil penelitian senada dengan Angraini (2015) daya tanggap dokter dalam memberikan pelayanan sehingga menciptakan kepuasan pasien memiliki nilai 43,1% serta daya tanggap ataupun kecepatan layanan yang diberikan oleh pihak administrasi dalam menciptakan kepuasan pasien ialah 41,5%.<sup>(13)</sup>

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang diambil ialah kepuasan pasien RSUD Negara dalam pemberian layanan kesehatan gigi ditinjau dari dimensi bukti fisik, daya tanggap, kepedulian, keandalan, dan jaminan.

Berdasarkan hasil penelitian pada seluruh dimensi tersebut memaparkan pada klasifikasi “Sangat

Puas” serta tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas berdasarkan pelayanan yang diberikan di RSUD Negara. Saran terhadap peneliti selanjutnya untuk mengukur tingkat harapan pasien sebelum mendapat perawatan bukan hanya setelah perawatan saja.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Prabowo SA, Subarkah MZ. Hubungan Aktivitas Keagamaan dengan Kesehatan Mental Narapidana. *J RAP (Riset Aktual Psikol Univ Negeri Padang)*. 2020;11(1):35–45.
2. Imran H, Niakurniawati, Nasri. Hubungan komunikasi terapeutik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *J Gizi dan Kesehat*. 2023;5(1):267–72.





3. Prasetyawati I, Sari TP. Pendidikan Kesehatan Sekolah Sebagai Proses Perubahan Perilaku Siswa. *J Pendidik Jasm Indones.* 2013;9(2):141–7.
4. Winario M, Yulianti J, Khairi R, Mailiza D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *J Lentera BITEP.* 2024;2(1):22–7.
5. Anggia P, Yandi S, Mahata IBE. Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran J Denal Res Student.* 2020;4(2):43–50.
6. Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J.* 2020;3(2):82–90.
7. Astuti S, Nyorong M, Januariana E. Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan. *J Kesmas Prima Indones.* 2020;2(2):2355–164.
8. Kurniawan A. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes.* 2017;7(1):43–50.
9. Nurba E. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *J Eksis.* 2012;8(2):2297–308.
10. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2015.
11. Noreti. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kota Waringin Barat. Universitas Terbuka; 2016.
12. Raharja IGYD, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *Odonto Dent J.* 2018;5(1):34–44.
13. Angraini. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Universitas Hasanuddin Makassar; 2015.