

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

Nugraheni Widyastuti¹ Johnny Angki² Hanifa salfa³

Jurusan Kesehatan Gigi

Poltekkes Kemenkes Makassar

Email Penulis Korespondensi : hanifasalfa18@gmail.com

(+62-823-4656-2603)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar**. Kepuasan pasien merupakan indikator kunci kualitas pelayanan kesehatan, yang dipengaruhi oleh perbandingan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka. Dokumen ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu **Bukti Fisik (Tangibles)**, **Keandalan (Reliability)**, **Daya Tanggap (Responsiveness)**, **Jaminan (Assurance)**, dan **Empati (Empathy)**. Latar belakang masalah menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat Sulawesi Selatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti kurangnya tenaga profesional. Survei awal di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menemukan beberapa isu, termasuk keterbatasan jumlah dokter dan perawat gigi yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pasien (**Assurance**). Hal ini berpotensi menyebabkan rendahnya minat pasien untuk kembali. Oleh karena itu, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan: "Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar?" Tujuan khususnya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun kembali kepercayaan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan survei awal untuk mengumpulkan data.

Kata kunci : Kepuasan layanan, Pasien, Gigi dan Mulut

Patient Satisfaction Level with Dental and Oral Health Service at the Dental Clinic of Faisal Islamic Hospital, Makassar

ABSTRACT

*This study aims to analyze the **level of patient satisfaction** with dental and oral health services at the Dental Polyclinic of Faisal Islamic Hospital in Makassar. Patient satisfaction is a key indicator of **healthcare service quality**, influenced by the comparison between patients' perceptions of the service received and their expectations. The document identifies five main dimensions that affect patient satisfaction: **Tangibles**, **Reliability**, **Responsiveness**, **Assurance**, and **Empathy**. The background of the problem indicates public dissatisfaction with dental and oral health services in South Sulawesi, possibly due to a lack of professional staff. An initial survey at Faisal Islamic Hospital found several issues, including the limited number of dentists and dental nurses, which could affect patients' trust (**Assurance**). This has the potential to cause low patient interest in returning. Therefore, this study was formulated to answer the question: "What is the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Polyclinic of Faisal Islamic Hospital in Makassar?" The specific objective is to determine the level of patient satisfaction based on these five dimensions of service quality. The research results are expected to provide concrete input for the hospital to improve service quality and rebuild patient trust. This study uses a qualitative approach with initial interviews and surveys to collect data.*

Keywords : Service satisfaction, Patients, Teeth and Mouth

PENDAHULUAN

Istilah kepuasan berasal dari kata "puas," yang berarti perasaan senang atau lega karena keinginan atau kebutuhan telah terpenuhi. Secara umum, kepuasan berarti keadaan atau perasaan dimana seseorang merasa cukup atas kinerja atau hasil yang dirasakan tidak ada lagi kekurangan, dan telah mencapai apa yang diharapkan. (Ariandini 2022)

Sistem Kesehatan nasional, tujuan Pembangunan Kesehatan adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki kemampuan hidup sehat sehingga terwujud derajat Kesehatan umum. Untuk mewujudkan tujuan ini, diperlukan upaya kesehatan yang komprehensif, terintegrasi, dan merata, serta dapat diterima dan dijangkau oleh seluruh masyarakat dengan keterlibatan aktif mereka. (Ariandini 2022)

Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat kesempurnaan dalam memberikan layanan yang Dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kesempurnaan, lebih besar juga kepuasan yang dirasakan oleh pasien Semakin baik mutu pelayanan kesehatan, semakin optimal pula layanan yang diberikan. Untuk menilai kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, diperlukan pengukuran pada setiap dimensinya guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. (Ariandini 2022)

A. Kualitas layanan kesehatan diukur melalui 5 dimensi:

1. Bukti Fisik (Tangibles): a. Tampilan visual yang menarik b. Sarana dan prasarana yang memadai c. Kebersihan dan kenyamanan ruang d. Profesionalisme penampilan karyawan
2. Keandalan (Reliability): a. Kesiapan memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu 10 Jurusan Kesehatan Gigi
3. Daya Tanggap (Responsiveness): a. Kesigapan dan kecepatan dalam memberikan layanan b. Kemampuan mendukung pelanggan dengan baik
4. Jaminan (Assurance): a. Keahlian dan kompetensi karyawan b. Keamanan dalam penggunaan layanan c. Membangun kepercayaan pasien
5. Empati (Empathy): a. Perhatian khusus dan peduli terhadap kebutuhan pasien b. Kemampuan memahami dan merespons kebutuhan pasien dengan baik

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memastikan bahwa Pasien merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterima termasuk perawatan gigi dan mulut Kepuasan yang didapatkan pasien dalam pelayanan Kesehatan gigi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan gigi. Hal tersebut bisa dilihat dari perbandingan antara persepsi pasien setelah mendapatkan pelayanan dan Ekspektasi pasien sebelum menerima pelayanan, jika harapan tersebut tercapai, maka layanan yang diberikan Kesehatan gigi yang didapatkan bisa dikategorikan baik. (Ariandini 2022)

Perawatan gigi dan mulut tidak hanya bertujuan untuk mengatasi gigi yang sakit atau bermasalah, tetapi juga untuk meningkatkan Estetika gigi, yang pada akhirnya akan membuat pasien merasa lebih percaya diri. Seiring berjalannya waktu, Kesadaran akan pentingnya perawatan gigi dan mulut dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien Layanan perawatan gigi dan mulut merupakan layanan Pelayanan kesehatan profesional yang diberikan kepada individu, keluarga, serta masyarakat, aman dalam kondisi sehat maupun sakit. Layanan ini bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat, khususnya dalam aspek kesehatan Perawatan gigi dan pemulihan kesehatan gigi

yang 11 Jurusan Kesehatan Gigi diselenggarakan oleh pemerintah secara terintegrasi dan berkelanjutan (Maramis, Yuliana, and Tobeonda 2023)

Berdasarkan data Survei Nasional Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, tercatat bahwa proporsi masyarakat Sulawesi Selatan yang memperoleh perawatan masalah kesehatan gigi dan mulut melalui dokter gigi spesialis hanya sebesar 1,9%, dokter gigi umum sebesar 15,2%, perawat gigi 3,7%, dokter umum 2,8%, dan tukang gigi 2,9%. Sementara itu, sebanyak 38,8% masyarakat lebih memilih melakukan pengobatan mandiri untuk menangani permasalahan kesehatan gigi dan mulut yang dialami. Rendahnya angka kunjungan ke fasilitas kesehatan tersebut diduga berkaitan dengan tingkat kepuasan yang belum optimal terhadap layanan yang diterima. Ketidakpuasan ini dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Dalam konteks rumah sakit, mutu pelayanan menjadi cerminan dari keseluruhan sistem yang berjalan di dalamnya. Upaya peningkatan kualitas layanan tidak dapat dilakukan secara parsial atau terbatas pada unit tertentu saja, melainkan harus dilaksanakan secara menyeluruh di semua level organisasi. Selain itu, dibutuhkan dukungan pendanaan investasi yang memadai serta tata kelola yang profesional agar peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan secara berkelanjutan (Sudibyo, 2014).

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yang terletak di Jalan A.P. Pettarani, Kelurahan Banta-Bantaeng, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kota Makassar. Rumah sakit ini dilengkapi dengan berbagai unit pelayanan medis, termasuk di antaranya poli gigi. Fasilitas fisik yang dimiliki poli gigi seperti ruang tunggu, gedung perawatan, dan area parkir telah dinilai cukup memadai, bersih, dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun, berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Salah satu temuan utama adalah keterbatasan jumlah tenaga medis, khususnya dokter gigi dan perawat gigi, yang berpotensi memengaruhi dimensi jaminan (assurance) dalam pelayanan, yakni kemampuan institusi dalam membangun kepercayaan pasien. Selain itu, melalui wawancara dengan petugas kesehatan gigi dan mulut, diketahui bahwa minat masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan gigi di rumah sakit tersebut masih tergolong rendah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari kasus atau fenomena yang diamati secara langsung. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data dalam bentuk numerik melalui instrumen terstruktur, yang kemudian dapat dianalisis secara statistik untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Sifatnya yang objektif dan terukur sangat cocok untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara variabel, seperti hubungan antara dimensi pelayanan dan tingkat kepuasan.

Studi ini akan dilaksanakan di **Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar**, sebuah fasilitas kesehatan yang menjadi fokus utama penelitian ini. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada temuan awal yang mengindikasikan adanya isu terkait kepuasan pasien di sana. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama satu bulan penuh, yaitu pada **Bulan Mei 2025**, untuk memastikan data yang terkumpul representatif dan mencerminkan kondisi layanan pada periode tersebut.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Islam Faisal Makassar selama Bulan Mei 2025. Jumlah populasi yang besar ini menjadi landasan teoretis untuk pengambilan sampel. Sementara itu, **sampel** penelitian diambil secara spesifik dari pasien yang datang berobat ke Poli Gigi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **accidental sampling**, di mana peneliti akan mengambil sampel secara kebetulan dari pasien yang ditemui saat berada di Poli Gigi. Metode ini dipilih untuk kemudahannya dalam menjangkau responden yang relevan dalam waktu singkat.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini mengandalkan instrumen utama berupa **kuesioner**. Kuesioner ini dirancang secara sistematis dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengukur persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dalam bentuk skala numerik (misalnya, skala Likert). Dengan demikian, jawaban dari setiap pasien dapat diolah menjadi data kuantitatif yang valid. Selain **kuesioner**, **pulpen** juga menjadi bahan pelengkap yang krusial bagi responden untuk mengisi instrumen tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei -Juni tahun 2025, terhadap sampel yang di ambil secara keseluruhan sebanyak 30 Orang atau pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Tekhnik pengumpulan data dengan cara pembagian **kuesioner** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

A. Data Khusus

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS di uraikan sebagai berikut:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Table 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%

	Total	30	100%
--	-------	----	------

Berdasarkan tabel 4.1 Responden menurut jenis kelamin didapatkan sebanyak 60% Perempuan dan 40% Laki-Laki

2. Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Table 4.2 Tangible

No	Jenis Pelayanan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	N
1	Apakah ruangan bersih, rapih dan nyaman?	15	15	0	0	30
2	Apakah eksterior dan interior tertata dengan baik?	17	13	0	0	30
3	Apakah alat-alat yang di pakai bersih dan siap pakai?	18	12	0	0	30
4	Apakah penampilan petugas rapih dan bersih?	16	14	0	0	30
Total nilai responden		66	54	0	0	
Skor tingkat kepuasan dimensi <i>tangible</i>		264	162	0	0	426

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan/bukti langsung (*tangible*) di dapatkan bahwa skor sangat puas sebesar 264 atau 61.97% dan penilaian dalam kategori puas

3. Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

Tabel 4.3 Empathy

NO	Jenis Pelayanan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	N
----	-----------------	-----------------	----------	----------------	-----------------------	---

1	Memberikan perhatian khusus kepada pasien	20	10	0	0	30
2	Memperhatikan keluhan pasien	17	13	0	0	30
3	Pelayanan kepada semua pasien tidak memandang status sosial, ekonomi, dan lain-lain	21	19	0	0	30
Total nilai jawaban responden		58	32	0	0	
Skor tingkat kepuasan dimensi <i>emphaty</i>		232	96	0	0	328

Berdasarkan tabel 4.3 bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* di dapatkan bahwa skor sangat puas 232 sebesar atau 70.73% dan penilaian dalam kategori puas

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Reliability

Table 4.4 Reliability

No	Jenis Pelayanan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	N
1	Apakah prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat?	20	10	0	0	30
2	Apakah pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan cepat dan tepat?	15	15	0	0	30
Total jawaban responden		35	25	0	0	
Skor tingkat kepuasan <i>reliability</i>		140	75	0	0	215

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* di dapatkan bahwa skor sangat puas sebesar atau 65.11% dan penilaian dalam kategori puas

5. Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 4.5 Assurance

No	Jenis pelayanan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	N
1	Apakah dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan menetapkan penyakit pasien?	14	16	0	0	30
2	Apakah dokter, perawat, dan petugas lainnya terampil dalam bekerja melaksanakan tugasnya?	15	15	0	0	30
3	Apakah pelayanan sopan dan ramah?	19	11	0	0	30
4	Apakah adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan?	16	14	0	0	30
Total nilai jawaban responden		64	56	0	0	
Skor tingkat kepuasan dimensi assurance		256	168	0	0	424

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* di dapatkan bahwa skor sangat puas sebesar atau 60.00% dan penilaian dalam kategori puas

6. Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.6 Responsiveness

No	Jenis pelayanan	Sangat puas (4)	Puas (3)	Tidak puas (2)	Sangat tidak puas (1)	N
1	Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien?	16	14	0	0	30
2	Apakah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti?	16	14	0	0	30
3	Apakah tindakan dokter, perawat, dan petugas lainnya cepat pada pasien yang membutuhkan	25	5	0	0	30
Total nilai jawaban responden		57	33	0	0	
Skor tingkat kepuasan		228	99	0	0	327

Berdasarkan tabel 4.6 bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* di dapatkan bahwa skor sangat puas 228 sebesar atau 69.72% dan penilaian dalam kategori puas

7. Tingkat kepuasan dari 5 Dimensi dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

Dimensi	Skor yang di peroleh	presentase	kategori
Tangible	264	61.97%	puas
Empathy	232	70.73%	puas
Reliability	140	65.11%	puas
Assurance	256	60.00%	puas
responsiveness	228	69.72%	puas

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi islam faisal makassar ,responden merasakan s puas terhadap pelayanan di poli gigi rumah sakit islam faisal makassar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden tentang kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi rumah sakit islam faisal makassar didapatkan bahwa hasil kepuasan pasien dalam kategori puas

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data mengenai tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, diketahui bahwa aspek pelayanan dalam dimensi **tangible** tergolong dalam kategori "puas". Hal ini terlihat dari hasil jawaban 30 responden yang seluruhnya merupakan mahasiswa dari Jurusan Kesehatan Gigi, di mana mereka menyatakan sangat puas terhadap fasilitas dan kondisi fisik yang tersedia. Ruang tunggu di Poli Gigi dinilai telah memadai, sehingga menciptakan kenyamanan bagi pasien selama menunggu giliran pemeriksaan. Seluruh tenaga kesehatan juga telah menggunakan seragam yang sesuai standar, dengan penampilan yang bersih dan rapi, yang turut meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kondisi ruangan di dalam poli juga terjaga kebersihannya, peralatan medis tersedia secara lengkap, serta tertata secara terorganisir.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Sharma dan Jain (2021), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi tangible di rumah sakit swasta di Rajasthan tergolong sangat tinggi. Faktor yang berkontribusi terhadap hal tersebut meliputi keramahan tenaga kesehatan, kemampuan komunikasi yang baik, ketersediaan fasilitas fisik yang menarik seperti gedung Rumah Sakit Royal Prima yang bersih dan nyaman, serta ruang pemeriksaan yang lengkap dan tertata rapi.

Berdasarkan hasil kepuasan pasien di poli gigi rumah sakit islam faisal makassar diketahui bahwa pelayanan berdasarkan dimensi peduli empathy pada tabel 4.3 sudah termasuk dalam kategori puas dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab puas, hal ini dikarenakan tenaga kesehatan di poli gigi rumah sakit islam faisal makassar selalu menjalin komunikasi dengan pasien dan tenaga kesehatan merawat pasien dengan penuh kesabaran selain itu petugas tidak segan untuk meminta maaf kepada pasien jika melakukan kesalahan hal ini dapat menimbulkan suasana kepedulian dari tenaga kesehatan terhadap pasien dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi rumah sakit islam faisal makassar.

Berdasarkan hasil analisis data yang tercantum pada Tabel 4.4 mengenai tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, ditemukan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan pelayanan berada pada kategori "puas". Temuan ini didukung oleh mayoritas responden, yakni sebanyak 31 orang dari Jurusan Kesehatan Gigi, yang menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap sikap profesional tenaga kesehatan dalam memberikan layanan. Tenaga medis dinilai konsisten menunjukkan kesiapan dalam mendengarkan keluhan pasien, serta mampu menyampaikan penjelasan secara jelas dan informatif terkait permasalahan yang dihadapi. Tingkat responsivitas dan perhatian yang diberikan selama proses pelayanan turut berkontribusi dalam menciptakan suasana yang nyaman, sehingga mendukung pengalaman positif pasien selama menerima perawatan.

Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 4.5 terkait tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, diketahui bahwa dimensi *assurance* atau jaminan pelayanan termasuk dalam kategori "puas". Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh sikap tenaga kesehatan yang senantiasa melayani dengan ramah, penuh keyakinan, dan tanpa keraguan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap proses perawatan gigi dan mulut yang dijalani. Selain itu, tenaga medis juga secara aktif menjalin komunikasi yang efektif dan membangun kepercayaan selama prosedur berlangsung, yang berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Askar et al. (2019), yang menunjukkan bahwa pasien di RSUD Labuang Baji Makassar merasa sangat puas pada dimensi jaminan karena tenaga medis dinilai mampu menjamin keamanan serta kenyamanan selama menjalani perawatan.

Hasil analisis data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dalam dimensi **responsiveness** atau ketanggapan berada pada kategori "puas". Hal ini tercermin dari mayoritas responden yang menyatakan puas terhadap kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Petugas kesehatan dinilai sigap dalam merespons kebutuhan pasien, serta mampu memberikan layanan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga mengurangi potensi kejenuhan pasien akibat waktu tunggu yang lama.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Putra, Artawa, dan Mahendra (2016), yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi responsiveness di Puskesmas Duduk Sampeyan berada pada kategori sangat puas. Kepuasan tersebut didasarkan pada pelayanan yang diberikan secara

tepat waktu, responsif, tidak berbelit-belit, dan efisien sehingga pasien tidak mengalami penundaan yang berlebihan.

Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai sejauh mana kebutuhan individu maupun masyarakat terhadap layanan kesehatan terpenuhi, sesuai dengan standar profesional yang berlaku. Pelayanan tersebut harus diselenggarakan dengan pemanfaatan sumber daya yang efisien, efektif, dan proporsional, mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, pelayanan juga harus berlangsung secara aman, memuaskan pengguna, serta selaras dengan norma dan etika yang baik (Taufiq, Samsualam, & Andi, 2022).

Sementara itu, sikap tenaga kesehatan merupakan bentuk respons atau tindakan yang diberikan oleh tenaga medis terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Respons tersebut tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga dapat memengaruhi persepsi dan reaksi masyarakat terhadap layanan yang diterima, sehingga berdampak pada kualitas serta kuantitas pelayanan kesehatan yang diberikan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Taufiq, Samsualam, & Andi, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, diketahui bahwa secara umum pasien berada pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diukur. Pada dimensi **tangible** atau bukti langsung, pasien merasa puas terhadap fasilitas fisik yang tersedia. Hal ini ditunjukkan dari pernyataan responden yang menilai ruang tunggu cukup memadai dan nyaman. Selain itu, seluruh tenaga kesehatan telah mengenakan seragam yang sesuai serta tampil dengan penampilan yang bersih dan rapi, yang memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Pada dimensi **empathy**, pasien juga menyatakan puas karena tenaga kesehatan dinilai mampu membangun komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran. Interaksi yang humanis ini menciptakan kedekatan emosional antara petugas dan pasien, yang secara langsung berdampak positif terhadap kepuasan layanan.

Selanjutnya, dalam dimensi **reliability** atau keandalan, tenaga kesehatan dianggap mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Petugas selalu siap mendengarkan keluhan pasien dan memberikan penjelasan yang jelas serta informatif, yang menambah kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Pada dimensi **assurance**, pelayanan juga dinilai memuaskan. Sikap ramah, percaya diri, dan komunikatif dari tenaga kesehatan memberikan jaminan kepada pasien terkait kualitas perawatan yang dilakukan. Hal ini membangun rasa percaya pasien terhadap proses dan hasil pengobatan yang diterima di poli gigi.

Sementara itu, pada dimensi **responsiveness**, pasien merasa bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Proses pelayanan berjalan secara efisien, tanpa membuat pasien menunggu terlalu lama, sehingga mengurangi rasa jenuh selama berada di fasilitas pelayanan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar berada dalam kategori **puas** pada seluruh dimensi pelayanan, yang mencerminkan kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien.

SARAN

Diharapkan kepada pihak Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar untuk senantiasa mempertahankan, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam bidang pelayanan gigi dan mulut. Upaya peningkatan ini penting dilakukan guna memastikan bahwa pasien tetap merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Selain itu, disarankan agar Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar melaksanakan evaluasi atau pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala, setidaknya satu kali dalam setahun. Langkah ini bertujuan untuk memantau, menjaga, dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Ariandini, Maya. 2022. *2 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Dental Clinics In General Hospitals Anutapura Palu.*

Askar, M., Sartika, D., Hasan, Z. A., & Nur, M. (2019). Level of Satisfaction and Loyalty of Mothers towards Delivery Services at Labuang Baji Hospital, Makassar. *Health Notions*, 3(2), 84–91

Erni Lobat, Maya, and Rizaliah Wardiah. 2023. *7 Jurnal Kesmas Jambi Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi Analysis of Outpatient Satisfaction Level at Simpang IV Sipin Health Center Jambi City.* JK MJ.

Fiqriyah ufairah jamal dan asmirianti. 2024. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar." *Jurnal Good Governance*.

Harahap, Desy Ramadhani; Utami, Tri Niswati. 2021. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap." 12(April): 2019–22.

Maramis, Jeana Lydia, Ni Made Yuliana, and Farenzia Imelda Tobeonda. 2023. "Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction At the Dental Clinic in Increasing Patient Satisfaction." *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy* 4(1): 18–24. doi:10.36082/jdht.v4i1.1008.

Pasalli', Ariella, and Arni Arsy Patattan. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1): 14–19. doi:10.52774/jkfn.v4i1.57.

Putra, I Putu Agus Eka, I Made Budi Artawa, and I Komang Mahendra. 2016. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015." *Jurnal Kesehatan Gigi* 4(2): 78–90. <https://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JKG/article/view/514/154>.

Sharma, K., & Jain, K. (2021). Service Quality in Health Care: A Study of Patients

29Jurusan Kesehatan Gigi Satisfaction in Selected Private Hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68), 1–9

Taufiqurrahman R, Aulia RAdhani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi DPan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin."

