

**Efektivitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di
Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa**

Trianita Oktaviani¹, Asriawal², Johnny Angki³
Program Diploma Tiga Kesehatan Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : trianitaoktaviani0@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut ialah bagian integral dari kesehatan secara menyeluruh yang dapat berpengaruh terhadap kualitas hidup individu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif layanan kesehatan gigi dan mulut dalam mempengaruhi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey potong lintang (*cross-sectional*), melibatkan 28 partisipan yang dipilih melalui Teknik *accidental sampling*. Alat pengumpulan data berupa kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Hasil studi menunjukkan bahwa Sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada dimensi *tangible* (57,1%), *reliability* (50,0%), *responsiveness* (60,7%), *assurance* (64,3%), *emphaty* (67,9%). Secara keseluruhan, sebanyak 57,1% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 42,9% lainnya merasa kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo tergolong cukup efektif, Namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek *tangible* dan *reliability*. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas, konsistensi pelayanan, serta komunikasi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien guna mendukung mutu layanan dan kepuasan pasien secara optimal.

Kata kunci : Kesehatan gigi dan mulut; kualitas pelayanan; kepuasan pasien; puskesmas

***The Effectiveness of Dental and Oral Health Services on Service
Quality and Patient Satisfaction at the Kanjilo Community
Health Center, Gowa Regency***

Trianita Oktaviani¹, Asriawal², Johnny Angki³
Associate Degree in Dental Health Program, Department of Dental Health
¹²³Department of Dental Health
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : trianitaoktaviani0@gmail.com

ABSTRACT

Oral and dental health are essential components of overall health, contributing not only to physical well-being but also to an individual's daily comfort and confidence. This study aimed to explore public perceptions of dental and oral health services provided at the Kanjilo Health Center in Gowa Regency, focusing on how these services are experienced in terms of quality and satisfaction. A quantitative method was applied using a cross-sectional survey involving 28 participants, selected through accidental sampling. The primary tool was a structured questionnaire that assessed five core aspects of service quality: physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicated that participants perceived the services most positively in the areas of empathy (67.9%) and assurance (64.3%), followed by responsiveness (60.7%), physical facilities (57.1%), and reliability (50.0%). Although more than half of the respondents (57.1%) expressed satisfaction, a significant portion (42.9%) were not fully satisfied. These findings suggest that while the services are generally appreciated, there are ongoing challenges - particularly in maintaining consistent service quality and improving infrastructure. Strengthening communication between healthcare staff

and patients, ensuring dependable service delivery, and enhancing the physical environment are crucial to achieving higher patient satisfaction and better healthcare outcomes.

Keywords : Dental and oral health; service quality; patient satisfaction; community health center

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan aspek penting dalam kesehatan masyarakat karena berdampak pada kemampuan seseorang dalam mengunyah makanan, berbicara, serta berinteraksi secara sosial. Berdasarkan data dari WHO, sekitar 60–90% anak usia sekolah di seluruh dunia mengalami kerusakan gigi, sementara di Indonesia angkanya bahkan lebih tinggi, menandakan bahwa masalah ini cukup serius. Penyakit pada gigi dan mulut seperti karies dan gangguan periodontal umumnya bersifat menahun dan dapat menurunkan produktivitas serta kualitas hidup penderita. Di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, masih terdapat berbagai kendala seperti terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan gigi, kurangnya pengetahuan masyarakat, dan rendahnya perilaku pencegahan yang menjadi tantangan utama dalam penanganan masalah ini (Husen et al., 2022).

Untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut masyarakat, pemerintah Indonesia terus melakukan upaya melalui penyediaan layanan di Puskesmas. Sebagai layanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif kepada masyarakat luas (Anzar et al., 2022).

Kualitas layanan kesehatan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung mengikuti anjuran medis, melakukan kunjungan kembali, serta memberikan penilaian positif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, rasa tidak puas dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk mengevaluasi mutu pelayanan, terdapat lima indikator yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima aspek ini sering dijadikan acuan dalam berbagai studi mengenai kualitas layanan kesehatan, termasuk pada pelayanan gigi dan mulut (Ahmad & Napitupulu, 2021).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa, ditemukan beberapa keluhan dari pasien yang berkaitan dengan keterbatasan fasilitas, keterlambatan dalam pemberian layanan, serta komunikasi petugas kesehatan yang dirasa kurang optimal. Situasi ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien dan pelayanan yang diterima.

Melihat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo memengaruhi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan hasil dari studi ini dapat menjadi bahan masukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan agar lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan survei potong lintang (*cross-sectional*). Kegiatan penelitian dilakukan di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa, selama bulan Juni 2025. Populasi dalam studi ini terdiri atas seluruh pasien yang mengunjungi Poli Gigi, dengan jumlah sampel 28 orang yang diperoleh melalui metode *accidental sampling*. Alat utama yang digunakan adalah kuesioner berskala Likert, yang disusun untuk mengevaluasi lima dimensi kepuasan pasien.

Sebelum digunakan, instrumen tersebut telah diuji untuk memastikan kelayakan pengukuran. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk

mendeskripsikan karakteristik responden, penilaian terhadap mutu pelayanan, serta tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Sebanyak 28 pasien dari Poli Gigi Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa, turut berpartisipasi dalam penelitian ini. Makna utama dalam penelitian ini ialah untuk menjelaskan distribusi berbagai faktor yang memengaruhi layanan kesehatan gigi dan mulut, serta dampaknya terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas tersebut. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan variabel usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Penyajian data mengenai karakteristik ini ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pekerjaan di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Karakteristik	Responden	
	N	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	8	28,6
Laki - laki	20	71,4
Umur		
15 - 19	3	10,7
20 - 39	23	82,1
40 - 59	2	7,1
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	7	25,0
IRT (Ibu Rumah Tangga)	6	21,4
Karyawan Swasta	4	14,3
Pelajar/Mahasiswa	8	28,6
Wiraswasta	2	7,1
Nutrisisionis	1	3,6

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (71,4%). Dari segi usia, Sebagian besar berada pada rentang 20-30 tahun (82,1%), Sedangkan kelompok usia 15-19 tahun sebesar 10,7% dan 40-59 tahun sebanyak 7,1%. Bila dilihat dari jenis pekerjaan Sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa (28,6%), diikuti oleh tidak bekerja (25,0%) dan ibu rumah tangga (21,4%).

Tabel 2.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Wujud (*Tangible*) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Wujud (<i>Tangible</i>)	n	%
Baik	16	57,1
Kurang	12	42,9
Total	28	100

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada dimensi tangible, sebanyak 16 responden (57,1%) menilai baik, sedangkan 12 responden (42,9%) menilai kurang baik.

Tabel 3.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)
di Puskesmas KanjiloTahun 2025

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	n	%
Baik	14	50,0
Kurang	14	50,0
Total	28	100

Pada aspek reliability, jumlah responden yang memberikan penilaian baik dan kurang baik sama besar, masing-masing (50,0%).

Tabel 4.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Cepat Tanggap (*Responsiveness*)
di Puskesmas KanjiloTahun 2025

Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	n	%
Baik	17	60,7
Kurang	11	39,3
Total	28	100

Dimensi responsiveness, 17 responden (60,7%) menilai baik, sementara 11 responden (39,3%) menilai kurang baik.

Tabel 5.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepastian (*Assurance*) di Puskesmas
KanjiloTahun 2025

Kepastian (<i>Assurance</i>)	n	%
Baik	15	53,6
Kurang	13	46,4
Total	28	100

Assurance mendapatkan penilaian baik dari 15 responden (53,6%), sedangkan 13 responden (46,4%) menilai kurang baik.

Tabel 6.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Empati (*Emphaty*) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Empati (<i>Emphaty</i>)	n	%
Baik	16	57,1
Kurang	12	42,9
Total	28	100

Dimensi empathy memperoleh penilaian baik dari 19 responden (67,9%) dan kurang baik dari 9 responden (32,1%).

Tabel 7.
Hubungan dimensi Wujud (*Tangible*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingka Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Wujud (Tangible)	Kepuasan Pasien				p value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Baik	5	5,7	11	10,3	0,000
2	Kurang	5	4,3	7	7,7	
Total		10	10,0	18	18,0	

Hasil analisis statistik didapatkan nilai $p = 0,000$ ($<0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan.

Tabel 8.
Hubungan Kehandalan (*Reliability*) terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien				p value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Baik	4	5,0	10	9,0	0,000
2	Kurang	6	5,0	8	9,0	
Total		10	10,0	18	18,0	

Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.

Tabel 9.

Hubungan dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Cepat Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien				p value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Baik	6	6,1	11	10,9	0,000
2	Kurang	4	3,9	7	7,1	
Total		10	10,0	18	18,0	

Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh nilai p sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan.

Tabel 10.

Hubungan dimensi Kepastian (*Assurance*) terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Kepastian (Assurance)	Kepuasan Pasien				p value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Baik	6	5,4	9	9,6	0,000
2	Kurang	4	4,6	9	8,4	
Total		10	10,0	18	18,0	

Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan.

Tabel 11.

Hubungan dimensi Empati (*Emphaty*) terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Empati (Emphaty)	Kepuasan Pasien				p value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Baik	7	5,7	9	10,3	0,007
2	Kurang	3	4,3	9	7,7	
Total		10	10,0	18	18,0	

Dari hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,007 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan.

PEMBAHASAN

Aspek wujud (tangible) merupakan dimensi penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, meliputi fasilitas, peralatan, kebersihan, penampilan tenaga medis, dan kenyamanan lingkungan (Marlita Sari, 2020); (Jonkisz et al., 2022). Pada pelayanan gigi di Puskesmas, dimensi ini mendapat penilaian lebih rendah dibandingkan aspek lainnya karena pasien masih menemukan keterbatasan sarana, alat medis, dan kenyamanan ruang. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas, sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kelengkapan sarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Reliability atau keandalan adalah dimensi penting kualitas pelayanan yang menekankan ketepatan, konsistensi, dan ketepatan waktu tenaga kesehatan (Ursula Briliyant, 2024). Pada pelayanan gigi di Puskesmas, hanya separuh responden yang menilai baik, menunjukkan pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Keterlambatan, jadwal yang tidak tepat, serta prosedur yang kurang optimal menjadi faktor utama, sehingga kedisiplinan dan konsistensi pelayanan perlu ditingkatkan.

Daya tanggap penting dalam pelayanan gigi karena pasien sering membutuhkan penanganan segera (Pariati et al., 2021). Responsiveness mencakup kesiapan tenaga kesehatan membantu pasien secepat mungkin. Di Puskesmas Kanjilo, sebagian besar responden menilai aspek ini baik, meski masih ada yang merasa kurang cepat akibat keterbatasan tenaga medis (Pariati & Jumriani, 2021).

Aspek assurance atau kepastian dalam pelayanan gigi mencakup keterampilan, profesionalisme, tanggung jawab, konsistensi, dan kemampuan tenaga medis menciptakan rasa aman bagi pasien (Oktavia et al., 2023). Sementara itu, empathy berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan memahami dan merespons kebutuhan emosional maupun fisik pasien secara tulus (Lilik Anggar Sri & Nopita, 2023). Kedua dimensi ini memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis sekaligus kepedulian dalam interaksi. Sikap empatik dan jaminan pelayanan terbukti meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian lain yang menegaskan adanya hubungan positif antara komunikasi empatik dengan kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa sudah cukup efektif dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 57,1% berada pada kategori puas. Dimensi yang dinilai baik oleh mayoritas responden adalah empathy (67,9%) dan assurance (64,3%), sedangkan dimensi tangible (57,1%) dan reliability (50,0%) masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal karena masih ada aspek yang perlu diperbaiki.

SARAN

Bagi Puskesmas, perlu meningkatkan sarana prasarana dan fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman dan ketersediaan peralatan medis. Selain itu, manajemen jadwal pelayanan dan kedisiplinan tenaga medis harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan reliability. Bagi Tenaga Kesehatan, diharapkan terus meningkatkan kualitas komunikasi, sikap empatik, serta memberikan jaminan pelayanan yang konsisten agar pasien merasa lebih percaya dan nyaman. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan menggunakan metode analisis multivariat agar dapat mengetahui faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien.

Bagi Pemerintah Daerah, perlu memberikan dukungan berupa anggaran tambahan untuk peningkatan fasilitas kesehatan gigi dan mulut, serta program pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), Hal 193-204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546> Diakses pada tanggal 3 februari 2025
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hububgan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), Hal 297-303. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2497> Diakses pada tanggal 18 Februari 2025
- Husen, L. M. S., Hardiansah, Y., Asmawariza, L. H., Yulandasari, V., Apriani, B. F., Mastuti, A., Wiguna, R. I., Sari, B. L. P. M., Ayuwardini, C., & Azhari, R. (2022). Penyuluhan Kesehatan melalui Program GERTAGIMU sebagai Upaya Menangani Masalah Gigi dan Mulut pada Anak. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, 4(3), Hal 500. <https://doi.org/10.36565/jak.v4i3.408> Diakses pada tanggal 18 Februari 2025
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), Hal 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831> Diakses pada tanggal 10 Juli 2025
- Lilik Anggar Sri, R., & Nopita, C. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Jurnal Ilmu Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), Hal 122. <https://ojs.udb.ac.id/infokes/article/download/3130/2201> Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Marlita Sari, W. S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Diliat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3, Hal 1195-1209. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/japb/article/download/346/291> Diakses pada tanggal 21 Februari 2025
- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pegaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Daerah (RSUD). *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, Dan Sosial (Publicio)*, 5(2), Hal 113-122. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/download/1478/1249> Diakses pada tanggal 21 Februari 2025
- Pariati, & Jumriani. (2021). "Pola Makan Anak SD Kelas IV , V , VI Terhadap Status Kebersihan Gigi Dan Mulut Di SD Nurul Muttahid Makassar." *Media Kesehatan Gigi*, 20(2), 39–45.
- Pariati, Wijaya, A., Adam Muhammad, A., Rahmadani, N., & Zulkarnain. (2021). Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Tamalate: Menggali Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Perbaikan Berkelanjutan. *Jurnal Media Kesehatan Gigi*, 23(1), Hal 167-186. <https://ojs3.poltekkes-mks.ac.id/index.php/medgigi/article/download/536/244> Diakses pada tanggal 29 Juni 2025
- Ursula Briliyant, F. (2024). Studi Mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), Hal 140. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/28407/16941> Diakses pada tanggal 15 Juli 2025