

TRIANITA OKTAVIANI

TURNITIN_KTI_TRIANITA_OKTAVIANI_D3_.docx



1000



HASIL SKRIPSI + KTI



Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:3383311478

Submission Date

Oct 23, 2025, 12:32 PM GMT+7

Download Date

Oct 23, 2025, 12:36 PM GMT+7

File Name

TURNITIN_KTI_TRIANITA_OKTAVIANI_D3_NEW.docx

File Size

746.4 KB

78 Pages

14,957 Words

98,337 Characters

27% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 23%  Internet sources
 - 18%  Publications
 - 13%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 23% Internet sources
- 18% Publications
- 13% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.helvetia.ac.id	3%
2	Student papers	Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	2%
3	Internet	repository.ub.ac.id	2%
4	Publication	Chrisdwianto Sutjipto, Vonny N. S. Wowor, Wulan P. J. Kaunang. "GAMBARAN TIN...	1%
5	Student papers	State Islamic University of Alauddin Makassar	1%
6	Internet	www.scribd.com	<1%
7	Internet	es.scribd.com	<1%
8	Internet	journal.ipm2kpe.or.id	<1%
9	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III	<1%
10	Internet	jurnal.unw.ac.id	<1%
11	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%

12	Internet	text-id.123dok.com	<1%
13	Student papers	Universitas Sam Ratulangi	<1%
14	Internet	journal.universitaspahlawan.ac.id	<1%
15	Internet	repositori.uin-alaudidin.ac.id	<1%
16	Internet	docplayer.info	<1%
17	Internet	www.coursehero.com	<1%
18	Internet	ejournal.uwn.ac.id	<1%
19	Internet	id.123dok.com	<1%
20	Student papers	Universitas Merdeka Malang	<1%
21	Internet	ejournal.unesa.ac.id	<1%
22	Internet	jurnal.intekom.id	<1%
23	Student papers	Universitas Respati Indonesia	<1%
24	Internet	jurnal.stiabengkulu.ac.id	<1%
25	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V	<1%

26	Student papers	Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	<1%
27	Internet	media.neliti.com	<1%
28	Internet	repository2.unw.ac.id	<1%
29	Internet	pt.scribd.com	<1%
30	Publication	Muhammad Thoriq Abdul Aziz, Fitriyani Fitriyani, Adrian Rival Djamil, Raden Ayu ...	<1%
31	Student papers	Poltekkes Kemenkes Pontianak	<1%
32	Publication	Virginia E. Wowor. "Hubungan antara Status Kebersihan Mulut dengan Karies Sis...	<1%
33	Internet	digilib.unhas.ac.id	<1%
34	Student papers	IAIN Samarinda	<1%
35	Publication	Tesalonika R.M. Panggabean, Alam Bakti, Ernawati Nasution, Dhani Syahputra ...	<1%
36	Internet	jurnal.polban.ac.id	<1%
37	Internet	ojs.stikes.gunungsari.id	<1%
38	Publication	Astannudin Syah, Rizqi Aulia Ruwanda, Abdul Basid. "Faktor-Faktor Yang Berhub...	<1%
39	Student papers	Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II	<1%

40	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
41	Internet	jurnal.itkesmusidrap.ac.id	<1%
42	Internet	jurnal.um-palembang.ac.id	<1%
43	Internet	123dok.com	<1%
44	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
45	Internet	eprints.unmas.ac.id	<1%
46	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
47	Internet	journal.untar.ac.id	<1%
48	Internet	rcipublisher.org	<1%
49	Internet	repository.unsri.ac.id	<1%
50	Publication	Jordy Oktobiannobel, Nita Sahara, Elitha Utari. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN K...	<1%
51	Student papers	Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang	<1%
52	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	<1%
53	Internet	ojs.uph.edu	<1%

54	Student papers	Christian University of Maranatha	<1%
55	Publication	Yusra Yusra. "Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien B...	<1%
56	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium	<1%
57	Student papers	Universitas Jenderal Soedirman	<1%
58	Internet	repository.uma.ac.id	<1%
59	Publication	Ira Ria Santi, Alimudin Laapo, Dian Safitri. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEM...	<1%
60	Publication	Michelle Gracia, Venny Veronica, Stephanie Justine, Catherine Mathelda Feronica....	<1%
61	Student papers	Open University Malaysia	<1%
62	Student papers	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	<1%
63	Student papers	Syiah Kuala University	<1%
64	Internet	ejurnal.stie-trianandra.ac.id	<1%
65	Publication	Bella Yuliatifa. "Kaitan Pembelajaran Bahasa Indonesia dengan Lingkungan", Op...	<1%
66	Student papers	Sriwijaya University	<1%
67	Student papers	Universitas Muhammadiyah Palembang	<1%

68	Student papers	Universitas Negeri Makassar	<1%
69	Internet	anzdoc.com	<1%
70	Internet	bugines.blogspot.com	<1%
71	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
72	Internet	www.jurnalp4i.com	<1%
73	Publication	Muhammad Haykal Candra Mukti, Rusnoto Rusnoto, Edi Wibowo Suwandi. "HUB...	<1%
74	Publication	Nurul Huda, Detson Ray Halomoan Sitorus, Budiman Baso. "National webinar for ...	<1%
75	Student papers	Universitas Pelita Harapan	<1%
76	Internet	eprints.undip.ac.id	<1%
77	Internet	rama.binahusada.ac.id:81	<1%
78	Internet	stialan.ac.id	<1%
79	Internet	www.jptam.org	<1%
80	Publication	Haerul Gumilar, Dewi Laelatul Badriah, Dwi Nastiti Iswarawanti. "Analisis faktor y...	<1%
81	Publication	Soliha Soliha, Rohilatul Jannah, Icha Ruchy Salamiyah. "Hubungan Antara Supervi...	<1%

82	Publication	Suharjono Suharjono. "Metode Peningkatan Aktivitas Perawatan Gigi dan Mulut ..."	<1%
83	Student papers	Universitas PGRI Palembang	<1%
84	Publication	Verolentina Pasaribu. "Model Discovery Learning dalam Pembelajaran Baahasa d..."	<1%
85	Internet	akbaranthonie.blogspot.com	<1%
86	Internet	docobook.com	<1%
87	Internet	eprints.uniska-bjm.ac.id	<1%
88	Internet	jurnal-sosioekotekno.org	<1%
89	Internet	www.irje.org	<1%
90	Internet	www.theindonesianinstitute.com	<1%
91	Internet	bersamalaskarakalsehat.blogspot.com	<1%
92	Internet	doaj.org	<1%
93	Internet	ejurnal.darmaagung.ac.id	<1%
94	Internet	id.scribd.com	<1%
95	Internet	jcs.greenpublisher.id	<1%

96	Internet	jurnal-terapisgigimulut.com	<1%
97	Internet	jurnal.poltekkes-soepraoen.ac.id	<1%
98	Internet	repo.polkesraya.ac.id	<1%
99	Internet	repository.unjaya.ac.id	<1%
100	Internet	repository.unmuha.ac.id:8080	<1%
101	Publication	Ake Royke Calvin Langingi, Henny Pongantung, Frankly Oktavian Palendeng, Mo...	<1%
102	Publication	Anggita Langgeng Wijaya. "PERSEPSI MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI TENT...	<1%
103	Publication	Arfina Ramadani, Henni Noviasari, Sri Wahyuni Wildah. "Peta Persepsi Persainga...	<1%
104	Publication	Devi N. Haloho, Gokmauly V. Bintang, Gracia A. Widjaja, Juwita S. Sihombing, Ivan...	<1%
105	Publication	Novita Novita, Dessy Hermawan, Dina Dwi N. "FAKTOR RESIKO KEJADIAN DIARE A...	<1%
106	Publication	Safari Safari. "Persepsi Guru SMA Terhadap Ujian Nasional SD/MI", Jurnal Pendidi...	<1%
107	Internet	johannessimatupang.wordpress.com	<1%
108	Internet	journal.institercom-edu.org	<1%
109	Internet	journal.stik-ij.ac.id	<1%

110	Internet	journal.unika.ac.id	<1%
111	Internet	journal.unismuh.ac.id	<1%
112	Internet	journal.widyakarya.ac.id	<1%
113	Internet	ojs.stikesmi.ac.id	<1%
114	Internet	prin.or.id	<1%
115	Internet	prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id	<1%
116	Internet	repo.stikesalifah.ac.id	<1%
117	Internet	repositori.stiamak.ac.id	<1%
118	Internet	repository.poltekkes-denpasar.ac.id	<1%
119	Internet	repository.upi.edu	<1%
120	Internet	salnesia.id	<1%
121	Internet	scholar.archive.org	<1%
122	Internet	www.1news.id	<1%
123	Internet	www.aksiologi.org	<1%

124	Internet	www.optimaks.com	<1%
125	Internet	www.teknoplug.com	<1%
126	Publication	Al Khairul Rizwan, M. Arifki Zainaro, Dewi Kusumanignsih. "Hubungan Fasilitas K...	<1%
127	Publication	Eka Nofia Ningrum, Etlida Wati. "HUBUNGAN AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN K...	<1%
128	Publication	Ikbal Munawir. "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawa...	<1%
129	Publication	Luthfiyyah Ulfa Sari Azikin, Andi Muhammad Multazam, Yusriani Yusriani. "Analisis...	<1%
130	Publication	Nunuk Harianti, Taher Alhabsy, Soekarto Soekarto. "PENGARUH KUALITAS PELAY...	<1%
131	Publication	Dita Syifa Khairunnisa, Ria Pangestu Ramadhani, Nura Syifa Ristika Ayu Putri, Dw...	<1%
132	Publication	Dwi Suyatmi, Dwi Eni Purwati. "Evaluasi Kegiatan Pelayanan Asuhan Kesehatan G...	<1%
133	Publication	Junaidin Junaidin. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Um...	<1%
134	Publication	M. Fahriza Winaldha Nasution, Arifah Devi Fitriani, Miskah Afriani. "Analisis Fakt...	<1%
135	Publication	Melia Dwi Handayani, Nur Faidati. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap K...	<1%
136	Publication	Putu Arya Swetawijaya, I Ketut Suarjana, Luh Seri Ani. "KEPUASAN PASIEN JKN DI ...	<1%
137	Publication	Resta Mutiara Yudha, Rossi Suparman, Mamlukah Mamlukah, Lely Wahyuniar. "H...	<1%

138

Publication

Siti Masyitoh, Agung Nugroho, Juwati Juwati. "PENGEMBANGAN BAHAN AJAR ME... <1%

139

Internet

ifahm.wordpress.com <1%

10

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS KANJILO
KABUPATEN GOWA**



KARYA TULIS ILMIAH

2

TRIANITA OKTAVIANI
PO.71.3.261.22.1.049

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM DIPLOMA TIGA
PRODI KESEHATAN GIGI
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEEN DI PUSKESMAS KANJILO
KABUPATEN GOWA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan (A.Md.Kes)

Disusun Oleh:

TRIANITA OKTAVIANI
PO.71.3.261.22.1.049

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM DIPLOMA TIGA
PRODI KESEHATAN GIGI
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : TRIANITA OKTAVIANI

NIM : PO713261221049

Tanggal : 10 September 2025

Yang Menyatakan,



TRIANITA OKTAVIANI
PO713261221049

KARYA TULIS ILMIAH
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS KANJILO
KABUPATEN GOWA

Oleh:

Trianita Oktaviani
PO713261221049

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal 10 September 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Asriawal, S.SiT, M.MKes
NIP. 198105092007011011

Pembimbing II


drg. Johnhy Angki, M.Kes
NIP. 196109261990121001

Makassar, 23 September 2025

Mengetahui,

Jurusan Kesehatan Gigi
Prodi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga
Ketua Program Studi,


drg. Surya Irayani Yunus, M.MKes
NIP. 197001181999032001

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEEN DI PUSKESMAS KANJILO
KABUPATEN GOWA**

Oleh :

Trianita Oktaviani
PO713261221049

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal 10 September 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. **Sainuddin AR, S.SiT, M.MKes**
NIP. 196701291989031001

2. **Asriawal, S.SiT, M.MKes**
NIP. 198105092007011011

3. **drg. Johnny Angki, M.Kes**
NIP. 196109261990121001

(.....)

(.....)

(.....)

Makassar, 23 September 2025

Mengetahui,
Jurusan Kesehatan Gigi
Prodi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga
Ketua Jurusan,



Svamsuddin Abubakar, S.SiT, M.MKes
NIP. 196606221989031003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trianita Oktaviani
NIM : PO713261221049
Jurusan : Kesehatan Gigi
Program Studi : Diploma Tiga Kesehatan Gigi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Makassar **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS KANJILO KABUPATEN GOWA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Poltekkes Kemenkes Makassar berhak menyimpan, mengalihmediakan/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mengaplikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 23 September 2025

Yang Menyatakan,


Trianita Oktaviani
PO713261221049

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 merupakan bagian penting dari kesehatan tubuh secara keseluruhan dan dapat memengaruhi kualitas hidup seseorang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam memengaruhi kualitas layanan serta tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo berlokasi di Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang (cross-sectional). Sebanyak 28 responden terlibat dalam penelitian ini, yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang menilai lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian memperlihatkan 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% Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan, sedangkan 42,9% responden lainnya menyebutkan masih 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 adanya peningkatan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien guna mendukung mutu layanan dan kepuasan pasien secara optimal.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut; kualitas layanan; tingkat kepuasan pasien; pusat kesehatan masyarakat

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

¹²³ Department of Dental Health

¹²³ Poltekkes Kemenkes Makassar

Email : trianitaoktaviani0@gmail.com

ABSTRACT

Oral and dental health are vital aspects of overall health *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 the oral and dental health services delivered at Kanjilo Health Center, 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 aspects of service quality, which encompass tangibles, 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 over half of the participants (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 dental health; quality of care; patient contentment; public health clinic

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian vital dari kesehatan secara keseluruhan yang berperan dalam meningkatkan kualitas hidup seseorang, serta menjadi elemen penting dalam upaya pembangunan kesehatan masyarakat, termasuk di Indonesia, maupun di negara-negara berkembang. Berdasarkan laporan WHO (World Health Organization) yang dikutip oleh PDGI dalam Astannudinsyah, secara global sekitar 60–90% anak usia sekolah mengalami masalah gigi berlubang. Selain itu, data dari Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) menunjukkan bahwa sekitar 89% anak-anak di Indonesia mengalami karies gigi. (Husen et al., 2022).

Di Indonesia Salah satu langkah untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut adalah dengan menyediakan layanan kesehatan gigi dan mulut yang memadai. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang perlu diselenggarakan secara optimal oleh pemerintah, sebagai Agar pelayanan kesehatan efektif, harus memenuhi syarat seperti ketersediaan sarana, hubungan baik antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas, dan kualitas. Salah satu fasilitas yang mendukung pelayanan ini adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Hariyoko et al., 2021).

Puskesmas, yang dikelola oleh pemerintah daerah, memiliki peran signifikan dalam meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia melalui promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi sesuai kebutuhan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat penting untuk mengembangkan sistem yang efisien dan efektif dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Anzar et al., 2022).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dinilai berdasarkan perbandingan antara persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila harapan tersebut terpenuhi, maka pelayanan dianggap berkualitas tinggi dan menghasilkan

kepuasan yang tinggi. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, biaya terjangkau, tenaga medis yang terampil, serta sikap yang ramah. Namun, tidak semua layanan kesehatan dapat memenuhi harapan ini. Pasien yang puas menjadi 3ain3 berharga, karena mereka lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut, sedangkan pasien yang merasa tidak puas biasanya akan lebih aktif membagikan pengalaman mereka mereka (Mahzalina et al., 2021).

Puskesmas Kanjilo merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat terletak di Jalan Poros Barombong, Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Berdasarkan survei awal, peneliti menemukan bahwa belum ada penyuluhan atau penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa dari Politeknik Kesehatan Makassar, khususnya dari jurusan kesehatan gigi, di Puskesmas Kanjilo. Selama sekitar satu tahun terakhir, terdapat 270 kasus baru yang melibatkan pasien pria dan wanita. Selain itu, hasil kuesioner mengenai kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih tergolong kurang baik. Oleh karena itu, hal ini masih perlu menjadi perhatian khusus untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas sistem pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut individu di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dikaji berdasarkan latar belakang tersebut adalah diatas yaitu: “Bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menilai sejauh mana efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dimensi bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan berdasarkan efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.
- b. Untuk mengetahui dimensi kehandalan (*reliability*) (kehandalan) kualitas pelayanan berdasarkan efektivitas hubungan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.
- c. Untuk mengetahui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan berdasarkan efektivitas pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.
- d. Untuk mengetahui dimensi Jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan berdasarkan efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terkait dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.
- e. Untuk mengetahui dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan berdasarkan efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis dalam melaksanakan penelitian serta dapat menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Responden

Sebagai informasi dan peningkatan pengetahuan efektivitas layanan perawatan kesehatan gigi dan mulut bagi individu.

3. Bagi Peneliti yang Lain

Sebagai data atau bahan dasar penelitian selanjutnya khususnya bagi Politeknik Keseshatan Makassar Jurusan Kesehatan Gigi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

E. Efektivitas Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Efektivitas merupakan merupakan tolak ukur dan kapasitas dalam menjalankan fungsi, tugas, program, atau misi suatu organisasi sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu (Zubaidah Siti, 2021). Efektivitas melibatkan pelaksanaan kegiatan dengan cepat dan tepat, serta menghasilkan hasil yang baik. Kegiatan yang efektif tidak hanya cepat, tetapi juga harus memberikan manfaat secara keseluruhan dan memuaskan pengguna atau klien (Jayanti et al., 2023).

Menurut Handoko (2012:7), efektivitas di artikan sebagai kemampuan dalam menentukan sasaran yang sejalan atau pemilihan sarana yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ditentukan. Di sisi lain, Robbins dan Caulter (2010:12).

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai bagian dari sistem pelayanan asuhan kesehatan nasional. Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, sebagai pemerintah, berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. Keterkaitan ini merupakan aspek penting dari visi dan misi organisasi. Peningkatan mutu layanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta keinginan mereka untuk kembali berobat ke Puskesmas. (Hadi et al., 2021).

Efektivitas pelayanan berfungsi sebagai dasar dari niat perilaku. Terdapat dua struktur dalam hubungan antar kualitas pelayanan dan loyalitas: yang pertama hubungan langsung, di mana kualitas layanan yang lebih baik dapat meningkatkan loyalitas pasien; yang kedua hubungan tidak langsung, di mana kepuasan berperan sebagai faktor penghubung antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Meningkatkan efektivitas pelayanan dapat memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga

pasien merasa puas. Kualitas itu sendiri adalah kondisi yang dinamis, mempengaruhi produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan, serta harus memenuhi atau melebihi harapan (Jayanti et al., 2023).

2. Indikator Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Indikator efektivitas berfungsi sebagai penentu sejauh mana suatu organisasi dapat di anggap efektif. Indikator-indikator efektivitas digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Berdasarkan beberapa indikator efektivitas yang telah dijelaskan sebelumnya, indikator-indikator yang diusulkan oleh Richard Steers (Ricardo et al., 2024), meliputi: 1. Kualitas, kualitas tenaga Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada pasien dapat diukur melalui indeks kepuasan pasien, yang mencerminkan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. 2. Produktivitas, produktivitas pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan terlihat dari ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan komunikasi pegawai, sikap adil tanpa membedakan pasien, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien. 3. Semangat kerja, pegawai diharapkan memiliki semangat kerja yang tinggi, baik dalam berkolaborasi dengan rekan kerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semangat ini agar penting agar masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan pegawai dapat menciptakan suasana positif bagi pasien. Selain itu, semangat kerja juga diperlukan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Dan ke 4 keluwesan adaptasi, keluwesan adaptasi merujuk pada kemampuan pegawai Puskesmas untuk menyesuaikan diri dengan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Dengan demikian, pegawai dapat mempermudah akses dan proses layanan bagi pasien.

3. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas

a. Efektivitas Pelayanan Puskesmas

Berikut adalah beberapa aspek yang mencerminkan efektivitas pelayanan di Puskesmas (Hariyoko et al., 2021), sebagai berikut

- 1) Input dapat dipahami sebagai fondasi dari suatu program yang akan dilaksanakan. Pada tahap ini, terdapat beberapa unsur yang dapat dikategorikan sebagai input meliputi sarana dan prasarana, modal, serta sumber daya manusia (SDM). Sarana dan prasarana berperan sebagai elemen krusial dalam mencapai efektivitas pelayanan. Modal juga menjadi faktor penting, karena tanpa adanya modal, pelaksanaan program tidak akan dapat terlaksana dengan optimal. Ketersediaan peralatan yang memadai sangat dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan instansi, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- 2) Proses produksi merujuk pada metode yang digunakan untuk meningkatkan kegunaan barang dan jasa dapat dihasilkan dengan memanfaatkan sumber daya produksi yang tersedia. Pelatihan serta pengembangan pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pemanfaatan berbagai faktor input, seperti fasilitas, bahan baku, dan pendanaan, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar.
- 3) Output (hasil) dari pelayanan Puskesmas berupa jasa yang diberikan kepada masyarakat. Pada aspek ini, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan kesesuaian layanan yang diberikan oleh petugas menjadi indikator penting.
- 4) Produktivitas merupakan ukuran atas pemanfaatan sumber daya di Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di setiap wilayah kerjanya.

b. Faktor yang Mempengaruhi

Menurut (Hariyoko et al., 2021) terdapat dua komponen utama yang berperan memiliki peran penting dan memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas, dengan

aspek utama yaitu sarana dan prasarana, termasuk tingkat kelengkapan fasilitas yang tersedia sangat penting dalam penyediaan layanan. Kedua, kedisiplinan kerja pegawai, kedisiplinan pegawai terlihat dari keterlambatan dalam kehadiran, kurangnya inovasi, dan responsivitas yang rendah dalam proses pelayanan. Peningkatan motivasi pegawai dapat dilakukan melalui penerapan sistem reward and punishment yang jelas. Sistem ini diharapkan dapat mempertahankan integritas pegawai dalam menjalankan pelayanan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan masukan kepada Puskesmas maupun Dinas Kesehatan sangat berperan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai.

F. Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Definisi Kesehatan Gigi dan Mulut

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan fundamental bagi manusia, selain makanan, tempat tinggal, dan pendidikan, karena hanya kondisi sehat seseorang dapat hidup, berkembang, dan berkontribusi dengan lebih baik. Sayangnya, banyak orang yang kurang menjaga kesehatan, khususnya kesehatan gigi dan mulut (Yansyah & Sumijan, 2021). Gigi merupakan organ keras yang berada di dalam rongga mulut dan berperan dalam membantu proses pengunyahan makanan. Gigi berperan dalam merobek, mengunyah, dan menghaluskan makanan sebelum ditelan (Ulliana et al., 2023).

Kesehatan gigi dan mulut memiliki peran penting bagi setiap individu agar mampu merawat serta menjaga kebersihan gigi dan mulut secara mandiri. dengan maksimal serta memanfaatkan layanan kesehatan guna mencapai kondisi kesehatan gigi dan mulut yang ideal. Adapun tanda-tanda gigi dan mulut yang sehat antara lain gigi kuat, tidak goyah, tidak rusak, serta gusi berwarna merah muda, kencang, tidak ada pembengkakan, pipi, bibir, langit-langit mulut normal tanpa

kelainan, kelenjar ludah berfungsi baik, menjaga kelembapan mulut, dan tidak ada bau mulut yang tidak sedap (Aida et al., 2023).

2. Tujuan Kesehatan Gigi dan Mulut

Untuk meningkatkan kesehatan Gigi serta mulut diperlukan pendidikan yang memiliki beberapa tujuan (Fitri et al., 2023), diantaranya:

- a. Agar terjadi pergeseran perilaku pada individu, keluarga, dan masyarakat dalam upaya membentuk dan memelihara perilaku serta lingkungan yang sehat, sekaligus berpartisipasi aktif dalam mewujudkan derajat kesehatan yang maksimal.
- b. Terciptanya perilaku hidup sehat pada individu, keluarga, dan masyarakat yang selaras dengan prinsip kesehatan fisik, mental, dan sosial, sehingga mampu menurunkan angka kesakitan dan kematian.
- c. Menurut WHO, tujuan utama penyuluhan kesehatan gigi dan mulut ialah mengubah perilaku individu, keluarga, serta masyarakat dalam bidang kesehatan.

Perilaku yang mengabaikan gangguan pada kesehatan gigi dan mulut umumnya dipicu oleh berbagai faktor. Apabila masalah tersebut tidak segera ditangani, maka dapat mengakibatkan sakit gigi, mengurangi aktivitas anak, ketidakhadiran di sekolah, kehilangan nafsu makan, dan gangguan dalam pertumbuhan anak. Kondisi kebersihan mulut yang buruk, seperti adanya kalkulus dan noda, banyaknya gigi berlubang, serta kehilangan gigi, dapat menyebabkan beragam gangguan dalam aktivitas dan kehidupan sehari-hari (Umairahmah & Prasetya, 2024).

3. Program Edukasi Kesehatan Gigi dan Mulut

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memiliki peran signifikan dalam meningkatkan pemahaman serta tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan gigi dan

mulut. Beragam program edukasi yang diadakan di Puskesmas bertujuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat, sehingga mereka dapat mengembangkan kebiasaan yang lebih baik dalam merawat kesehatan gigi dan mulut (Sugiarto et al., 2023).

a. Penyuluhan Kesehatan Gigi dan Mulut

Penyuluhan kesehatan penyuluhan kesehatan gigi dan mulut merupakan kegiatan edukatif yang bertujuan untuk menyampaikan informasi serta menumbuhkan keyakinan, sehingga masyarakat tidak hanya sadar, mengetahui, dan memahami, tetapi juga memiliki kemauan dan kemampuan untuk menerapkan anjuran-anjuran terkait kesehatan. Kegiatan penyuluhan ini dilakukan agar individu dan masyarakat memperoleh pengetahuan dan kesadaran, dengan harapan dan membentuk perilaku yang berdampak positif bagi Kesehatan gigi dan mulut mereka (Larasati et al., 2021).

b. Kampanye Kesehatan Gigi dan Mulut

Puskesmas rutin mengadakan kampanye informasi mengenai kesehatan gigi dan mulut disampaikan melalui media seperti brosur, poster, serta penggunaan media sosial terutama Instagram sebagai sarana edukasi kesehatan yang semakin populer di era digital. Program ini ditujukan untuk menumbuhkan kesadaran siswa terhadap pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut, serta membangun kebiasaan baik melalui konten visual yang menarik dan mudah dipahami (Hasrini et al., 2022).

c. Pelayanan Pemeriksaan Gigi Gratis

Sebagai bagian dari program edukasi, Puskesmas rutin mengadakan pemeriksaan gigi gratis untuk masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk memeriksakan kesehatan gigi mereka, tetapi juga menjadi kesempatan untuk

memberikan edukasi langsung mengenai pemeliharaan kesehatan gigi yang optimal (Aida et al., 2023).

Gigi dan mulut merupakan komponen dari sistem organ tubuh yang saling terikat, dimana gigi terletak di dalam rongga mulut. Jika terjadi masalah pada gigi, hal tersebut akan mempengaruhi kesehatan mulut secara keseluruhan (Yansyah & Sumijan, 2021). yang merupakan faktor penting dalam pencegahan karies. Teknik menyikat gigi dilakukan secara sistematis untuk memastikan tidak ada gigi terlewat, dimulai dari bagian belakang kedepan. Penggunaan pasta gigi yang mengandung fluoride juga dapat membantu mencegah karies gigi (Meidina et al., 2023).

G. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai “sejauh mana suatu hal dinilai baik atau buruk”. Segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan disebut sebagai kualitas. Kualitas pelayanan memiliki sifat yang abstrak dan tidak tampak secara fisik oleh pelanggan. Menurut Goesth dan David, kualitas adalah kondisi yang bersifat dinamis, terkait dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. (Karno, 2023).

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan memenuhi acuan utama dalam produk layanan, karena layanan yang berkualitas adalah produk utama yang ditawarkan dan dibeli oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut (Andayani, 2021) ada beberapa pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli, diantaranya:

- a. Menurut Suwithi dalam Anwar (2014:84), kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu layanan yang disediakan bagi pelanggan, baik internal maupun eksternal, yang mengacu pada standar prosedur yang telah ditentukan.
- b. Menurut Mauludin (2010:67) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan terhadap layanan yang mereka terima. Dalam sektor jasa kesehatan, kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi bisnis yang sangat penting untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas memberikan motivasi bagi puskesmas sangat penting sebagai acuan untuk perbaikan layanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan yang mendorong pasien untuk menggunakan layanan tersebut.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah institusi, baik rumah sakit maupun puskesmas. Meski demikian, pengukuran kualitas layanan sering kali menjadi tantangan karena sifatnya yang kompleks dan tidak mudah diukur. Model konseptual terkait kualitas layanan pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman pada tahun 1985, yang mencakup beberapa dimensi, antara lain keandalan, responsivitas, dan kompetensi, sopan santun, reputasi, keamanan, kemudahan akses, komunikasi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. (Yunita et al., 2024).

Selanjutnya, Menurut Yunita et al. (2024), Parasuraman et al. (1988) mengembangkan kerangka kerja sebelumnya dan mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian keseluruhan atau sikap terhadap keunggulan suatu layanan, yang kemudian dikenal dengan istilah SERVQUAL. Instrumen pengukuran ini telah banyak dimanfaatkan sebagai alat standar dalam mengevaluasi mutu pelayanan di Indonesia. SERVQUAL meliputi lima dimensi utama, yaitu:

- a. Bukti fisik (tangibles): Merupakan daya bukti fisik dari suatu layanan yang biasanya terlihat melalui daya 14ain14 fasilitas fisik, peralatan, material yang digunakan, dan penampilan karyawan. Ada empat atribut dalam bukti fisik ini, yaitu: peralatan modern, fasilitas yang menarik secara visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, serta materi yang berkaitan dengan layanan yang menarik secara visual.
- b. Keandalan (reliability): Mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan dalam waktu yang tepat. Terdapat lima atribut dalam kehandalan ini, yaitu: menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan, menyampaikan layanan dengan benar sejak awal, menyampaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.

- c. **Daya tanggap (responsiveness)**: Menunjukkan kesanggupan dan kesiapan staf dalam membantu pelanggan dengan memberikan informasi terkait layanan serta menyelesaikan permasalahan yang timbul.
- d. **Jaminan (assurance)**: Sikap dan perilaku karyawan yang mampu menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Terdapat empat atribut dalam jaminan ini, yaitu: karyawan yang membangun rasa percaya pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat bertransaksi, karyawan yang selalu menunjukkan sikap sopan santun, serta karyawan yang mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan.
- f. **Empati (empathy)**: Menunjukkan kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan dan masalah pelanggan, bertindak demi kepentingan mereka, serta memberikan perhatian secara pribadi, serta menyediakan jam pelayanan yang fleksibel dan nyaman bagi pelanggan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat Sophiana Enjellin Anathasia dan Dety Mulyanti (2023), ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi mutu pelayanan, yaitu:

- a. **Faktor Kesadaran**: Kesadaran tenaga atau petugas medis diharapkan mampu memotivasi mereka dalam melaksanakan tugas dan ikhlas, serius, dan disiplin.
- b. **Faktor Peraturan**: Peraturan yang ditetapkan oleh manusia untuk dipatuhi, serta pengawasan terhadap pelaksanaannya agar sesuai dengan peraturan yang ada.
- c. **Faktor Organisasi**: Struktur organisasi pelayanan serupa dengan organisasi lain, namun penerapannya berbeda karena ditujukan khusus untuk manusia dengan karakter dan keinginan yang kompleks.
- d. **Faktor Empati**: Kesan yang ditunjukkan oleh pelaksana saat menjalankan tugasnya.

- e. Faktor Kompetensi dan Keterampilan: Kapasitas individu dalam menjalankan tugas dengan keterampilan yang maksimal, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- f. Faktor **Sarana dan Prasarana**: Meliputi berbagai instrumen, perlengkapan kerja, dan fasilitas pendukung lain yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan.

H. Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan diartikan sebagai emosi positif atau negatif yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya yang dimilikinya. Jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan. Sedangkan pengertian kepuasan menurut para ahli, diantaranya (Sambodo Rio Sasongko, 2021):

- a. Menurut Tjiptono (2012) dalam Sahabuddin (2019), kepuasan adalah selisih antara harapan dan kinerja yang diperoleh diterima. Kepuasan pelanggan berorientasi pada upaya untuk meminimalkan atau menghapus kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh.
- b. Menurut Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019), kepuasan merupakan perasaan yang timbul akibat hasil evaluasi seseorang terhadap pengalaman yang dialami dibandingkan dengan harapan mereka, yang berhubungan dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

Kepuasan merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien sebagai konsekuensi dari hasil layanan yang diterima, setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Apabila pasien merasa pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya, maka tingkat kepuasannya akan menurun. diberikan, maka cenderung

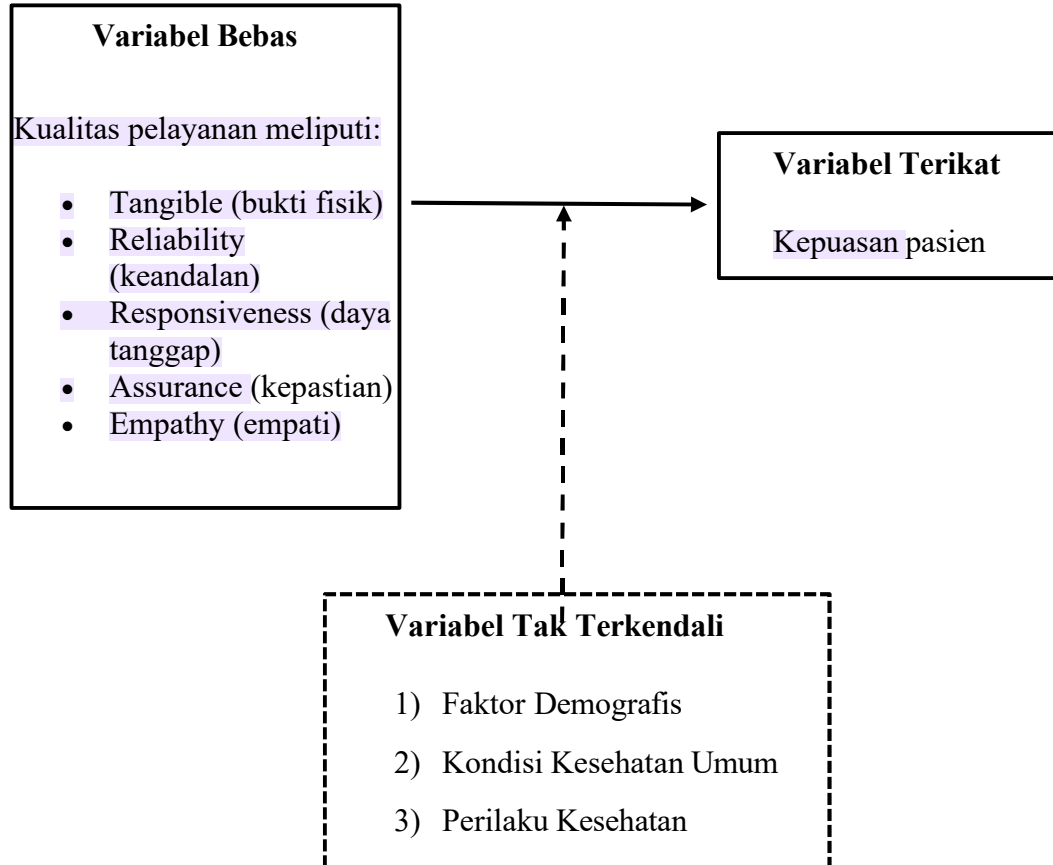
tidak akan mencari atau menerima layanan tersebut, meskipun layanan itu tersedia, mudah diakses dan dapat dijangkau (Utomo et al., 2023).

2. Faktor Dimensi yang Mempengaruhi Keepuasan Pasien

Mengetahui serta memahami kebutuhan dan keinginan pasien selama proses penyembuhan merupakan aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. karena kepuasan tersebut dapat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali atau tetap menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Sebaliknya, apabila pasien merasa tidak puas, mereka cenderung mengalami kekecewaan dan dapat menceritakan pengalaman negatif tersebut kepada orang lain. namun, jika mutu pelayanan jauh di bawah ekspektasi, maka timbul rasa tidak puas atau kecewa. Menurut Kotler dan Keller (2009:138), terdapat dua dimensi yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan, yaitu (Oktavia et al., 2023):

- a. Kinerja, yang merupakan pandangan atau penilaian pelanggan terhadap hasil yang mereka peroleh setelah memanfaatkan suatu layanan.
- b. Harapan, yang merupakan keyakinan atau perkiraan tentang apa yang akan mereka terima saat menggunakan layanan tersebut.

I. Kerangka Konsep



Keterangan:

1.  : Diteliti
2.  : Tidak diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

J. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan oleh peneliti ini adalah kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan secara jelas masalah yang di teliti, menginterpretasikan, menjelaskan data secara sistemis.

Desain penelitian ini adalah *survey cross-section*, yaitu penelitian yang menganalisis resiko dan efek melalui metode observasi, dengan tujuan mengumpulkan data secara simultan atau dalam satu waktu tertentu.

K. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Kabupaten Gowa.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2025.

L. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh individu, kasus, atau objek yang menjadi acuan untuk generalisasi hasil penelitian (Swarjana, 2022). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah yaitu semua pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa.

2. Sampel

Sampel adalah sekumpulan objek penelitian yang dipilih dari populasi (Syahroni Irfan, 2022). Pada Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah pasien yang datang untuk mendapatkan layanan di poli Gigi Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa. Dengan kata lain sampel di ambil dengan menggunakan metode accidental sampling. Sampel ditentukan secara kebetulan, yaitu setiap pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan dianggap sesuai sebagai sumber data, dengan jumlah saat peneliti berada di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.

M. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data diperoleh melalui observasi, yaitu dengan mengamati dan mencatat secara langsung kondisi subjek yang menjadi objek penelitian.

2. Data sekunder

Data yang didapatkan dari Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa

N. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas: tingkat efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut
2. Variabel terikat: mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa

O. Instrumen Penelitian

Instrumen Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner daring berupa Google Form untuk mengetahui efektivitas pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa.

P. Definisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Data
1.	Variabel Bebas <i>Tangible</i>	Tangible atau bukti fisik dalam konteks kualitas pelayanan merujuk pada elemen-elemen yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur secara fisik yang dapat mempengaruhi pandangan pelanggan mengenai mutu layanan yang diterima. Hal ini mencakup seluruh aspek yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti: 1. Fasilitas Fisik 2. Peralatan dan Teknologi 3. Bahan Promosi 4. Penampilan Karyawan 5. Sertifikan atau Penghargaan	Kuesioner : • Sangat Setuju = 4 • Setuju = 3 • Tidak Setuju = 2 • Sangat Tidak Setuju = 1 Skor maks = 28	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 7 pertanyaan. Skor 13-28 Skor 1-12 Value: - Baik (2) - Buruk (1)	Ordinal
2.	<i>Reliability</i>	Reliability atau kehandalan dalam konteks kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan suatu layanan dalam memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini meliputi aspek-aspek berikut: 1. Konsistensi Layanan 2. Ketepatan Waktu 3. Akurasi	Kuesioner : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Skor maksimum = 24	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 6 pertanyaan. Skor 13-24 Skor 1-12 Value: - Baik (2) - Buruk (1)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Data
		4. Kualitas yang Stabil 5. Kemampuan Menangani Masalah			
3.	<i>Responsiveness</i>	Responsiveness atau kecepatan tanggap dalam konteks kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan secara cepat dan efektif. Hal ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain: - Kecepatan respon - Kesediaan untuk membantu - Kemampuan menangani permintaan khusus - Penyelesaian masalah - Komunikasi yang efektif	Kuesioner : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Skor maksimum = 24	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 6 pertanyaan. Skor 13-24 Skor 1-12 Value: - Baik (2) - Buruk (1)	Ordinal
4.	<i>Assurance</i>	Assurance atau kepastian dalam konteks kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan pelanggan bahwa layanan yang diberikan oleh mereka terima aman, profesional, dan berkualitas tinggi. Dimensi ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain:	Kuesioner : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Skor	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 6 pertanyaan. Skor 13-20 Skor 1-12 Value: - Baik (2) - Buruk (1)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Data
		a. Keahlian atau pengetahuan b. Sikap profesional c. Keamanan d. Reputasi dan kredibilitas e. sertifikat atau penghargaan	maksimum = 20		
5.	<i>Empathy</i>	Empathy atau empati dalam konteks kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memahami serta menanggapi kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan. Dimensi ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain: - Pemahaman Pelanggan - Perhatian Pribadi - Keterlibatan Emosional - Kustomisasi Layanan - Membangun Hubungan	Kuesioner : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Skor maksimum = 20	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 6 pertanyaan. Skor 13-20 Skor 1-12 Value: - Baik (2) - Buruk (1)	Ordinal
1.	Variable Terikat Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien dalam konteks kualitas pelayanan merujuk pada tingkat di mana pasien merasa puas dengan pengalaman mereka saat menerima layanan kesehatan. Ini mencakup berbagai aspek dari interaksi pasien dengan penyedia layanan kesehatan, termasuk rumah sakit,	• Sangat Setuju = 4 • Setuju = 3 • Tidak Setuju = 2 • Sangat Tidak Setuju = 1 Skor	Menggunakan lembar kuesioner, dengan jumlah 14 pertanyaan. Skor 29-56 Skor 1-28 Value: - Puas (2) - Kurang Puas (1)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Data
		kl ⁱⁿ ik, dokter, dan staf medis lainnya.	maksimu m = 56		

Q. Prosedur Penelitian

1. Peneliti mencatat jumlah pasien yang hadir di Poli Gigi Puskesmas Kanjilo Kabupaten Gowa.
2. Peneliti membagikan tautan kuesioner dan meminta pasien untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang tersedia. Setelah pengisian selesai, kuesioner dikumpulkan Kembali.
3. Peneliti mengolah data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dikumpulkan.

R. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, yang bertujuan untuk merangkum kumpulan data dan hasil pengukuran sehingga kumpulan data tersebut dapat diubah menjadi informasi yang bermanfaat. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

S. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Puskesmas Kanjilo adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang terletak di Desa Kanjilo, Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. dengan kode pos 90225. Puskesmas ini termasuk dalam kategori puskesmas non rawat inap yang berperan menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di area kerjanya. Secara geografis, Puskesmas Kanjilo berada pada koordinat sekitar $-5.2299993, 119.4187095$, sehingga cukup strategis dan mudah diakses oleh warga sekitar. Akses menuju puskesmas dapat diakses melalui jalur darat dengan kondisi jalan yang cukup baik.

Puskesmas Kanjilo menyediakan berbagai layanan kesehatan meliputi pemeriksaan umum, pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, tindakan medis seperti penjahitan luka dan pergantian balutan, pemeriksaan tekanan darah, tes kehamilan, pemeriksaan kesehatan anak, tes laboratorium sederhana seperti golongan darah, kadar asam urat, dan kolesterol. Selain itu, puskesmas ini juga berperan sebagai fasilitas rujukan bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan lanjutan di rumah sakit.

Sebagai bentuk inovasi pelayanan, Puskesmas Kanjilo aktif melaksanakan program pencegahan dan penanggulangan masalah kesehatan masyarakat, salah satunya adalah upaya menurunkan angka stunting. Pada Oktober 2020, puskesmas ini meluncurkan Satgas Konvergensi “Tuppabunting” dan Duta Posyandu Remaja “Akkarena” yang difokuskan pada pencegahan stunting sejak tahap pra-nikah, masa kehamilan, hingga pasca persalinan. Program ini merupakan hasil kolaborasi lintas sektor yang melibatkan Dinas Pendidikan,

Dengan adanya layanan kesehatan yang lengkap dan inovasi program kesehatan masyarakat, Puskesmas Kanjilo berkomitmen Diwilayah puskesmas tarowang

T. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Dalam penelitian ini, analisis data univariat dilakukan guna menggambarkan distribusi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta dampaknya pada mutu layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo. Karakteristik responden yang dianalisis mencakup variabel umur, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Distribusi masing-masing Karakteristik responden ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Karakteristik	Responden	
	N	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	20	28,6
Laki-laki	8	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
Nutrisionis	1	3,6

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 tentang distribusi frekuensi karakteristik responden di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, terlihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, sebanyak 20 orang (71,4%), sedangkan responden perempuan berjumlah 8 (28,6%). Jika dilihat dari distribusi umur, mayoritas responden berada pada kelompok usia 20–berusia 39

tahun, sebanyak 23 orang (82,1%). Sedangkan responden berusia 15–19 tahun berjumlah 3 orang (10,7%), sementara kelompok usia 40–59 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 2 orang (7,1%).

Dari segi pekerjaan, responden yang berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa menempati proporsi terbesar, yaitu sebanyak 8 orang (28,6%). Selanjutnya, responden yang tidak bekerja berjumlah 7 orang (25,0%), diikuti oleh ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (21,4%) dan karyawan swasta sebanyak 4 orang (14,3%), wiraswasta sebanyak 2 orang (7,1%), dan Nutrisionis hanya 1 orang (3,6%). Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini termasuk dalam usia produktif dan didominasi oleh laki-laki dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo.

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Wujud (Tangible) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner mengenai aspek bukti fisik (tangible) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		TS		STS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Ruang poli gigi memiliki gedung yang baik dan nyaman	7	25,0	8	28,6	11	39,3	2	7,1	28	100
2	Ruang poli gigi terlihat bersih	7	25,0	8	28,6	13	46,4	0	0	28	100
3	Ruang poli gigi memiliki peralatan yang standart	7	25,0	8	28,6	11	39,3	2	7,1	28	100
4	Ruang poli gigi memiliki dental unit yang bersih dan nyaman untuk pemeriksaan pasien	7	25,0	9	32,1	2	7,1	10	35,7	28	100
5	Jumlah kursi di ruang poli gigi	7	25,0	9	32,1	11	39,3	1	3,6	28	100

	cukup untuk para pasien										
6	Loket pendaftaran di bagian depan terasa nyaman untuk proses pendaftaran.	6	21,4	10	35,7	11	39,3	1	36	28	100
7	Ruang tunggu Puskesmas tampak bersih	9	32,1	7	25,0	1	3,6	11	39,3	28	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.2 tentang distribusi frekuensi jawaban responden terkait aspek wujud (tangible) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif terhadap kondisi fisik dan fasilitas pelayanan di ruang poli gigi. Pada pernyataan mengenai kondisi gedung ruang poli gigi yang baik dan nyaman, sebanyak 8 responden (28,6%) menjawab setuju, 7 responden (25,0%) menjawab sangat setuju, 11 responden (39,3%) menjawab tidak setuju, dan 2 responden (7,1%) menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan tersebut mengenai kebersihan ruang poli gigi, sebanyak 8 responden (28,6%) setuju, 7 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, sedangkan 13 responden (46,4%) menyatakan tidak setuju.

Terkait kelengkapan peralatan, 8 responden (28,6%) menyatakan setuju, 7 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (39,3%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (7,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Untuk fasilitas dental unit, 9 responden (32,1%) setuju, 7 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (7,1%) menyatakan tidak setuju, dan 10 responden (35,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Mengenai ketersediaan kursi di ruang poli gigi, 9 responden (32,1%) setuju, 7 responden (25,0%) sangat setuju, 11 responden (39,3%) tidak setuju, dan 1 responden (3,6%) sangat tidak setuju. Penilaian terhadap kenyamanan loket pendaftaran menunjukkan bahwa 10 responden (35,7%) setuju, 6 responden (21,4%) menyatakan sangat setuju, 11 responden

(39,3%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (3,6%) menyatakan sangat tidak setuju.

Sementara itu, pada aspek kebersihan ruang tunggu Puskesmas, 7 responden (25,0%) setuju, 9 responden (32,1%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (3,6%) menyatakan tidak setuju, dan 11 responden (39,3%) menyatakan sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat responden yang memberikan penilaian positif, masih terdapat sebagian besar penilaian yang bervariasi, termasuk tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada beberapa indikator, sehingga aspek wujud (tangible) di Puskesmas Kanjilo masih memerlukan perbaikan, terutama pada kenyamanan fasilitas, ketersediaan sarana, dan kebersihan di beberapa bagian.

Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Wujud (Tangible) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

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

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 tentang distribusi karakteristik responden terkait aspek bukti fisik (tangible) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, sebanyak 16 responden (57,1%) menilai bahwa aspek wujud berada dalam kategori baik, sedangkan 12 responden (42,9%) menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi fisik, kelengkapan peralatan, kebersihan lingkungan, penampilan petugas, serta sarana dan prasarana yang tersedia, masih terdapat hampir setengah responden yang menilai aspek tersebut kurang. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak puskesmas perlu melakukan

perbaikan pada beberapa indikator fisik dan fasilitas agar kualitas pelayanan dari segi wujud dapat lebih optimal dalam menunjang kepuasan pasien.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keandalan (Reliability) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner mengenai aspek Keandalan (Reliability) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		TS		STS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8	Petugas atau Perawat gigi memberikan solusi tentang penyakit giginya kepada pasien	7	25,0	12	42,9	5	17,9	4	14,3	28	100
9	Petugas atau Perawat gigi menangani pasien dengan cepat dan tepat	6	21,4	8	28,6	12	42,9	2	7,1	28	100
10	Petugas atau Perawat gigi menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur atau tindakan yang akan dilakukan	8	28,6	7	25,0	1	3,6	12	42,9	28	100
11	Petugas atau Perawat gigi menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien	8	28,6	7	25,0	13	46,4	0	0	28	100
12	Petugas atau Perawat gigi selalu teliti dalam mencatat rekam medis setiap pasien yang datang.	9	32,1	5	17,9	2	7,1	12	42,9	28	100
13	Dokter gigi memberikan	9	32,1	5	17,9	12	42,9	2	7,1	28	100

penjelasan menyeluruh mengenai penyakit serta menjelaskan tindakan yang akan dilakukan selanjutnya.											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, pada pernyataan mengenai pemberian solusi oleh petugas atau perawat gigi terhadap masalah gigi, sebanyak 25,0% responden sangat setuju, 42,9% setuju, 17,9% tidak setuju, dan 14,3% sangat tidak setuju. Pernyataan tersebut mengenai penanganan pasien dengan cepat dan tepat memperoleh penilaian 21,4% sangat setuju, 28,6% setuju, 42,9% menyatakan tidak setuju, dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada aspek pemberian penjelasan tindakan yang akan dilakukan, 28,6% responden menyatakan sangat setuju, 25,0% setuju, 3,6% tidak setuju, dan 42,9% sangat tidak setuju. Pernyataan bahwa petugas atau perawat gigi memberikan informasi dengan bahasa mudah dimengerti mendapat penilaian 28,6% sangat setuju, 25,0% setuju, dan 46,4% tidak setuju.

Untuk kecermatan dalam menulis catatan rekam medis, 32,1% responden sangat setuju, 17,9% menyatakan setuju, 7,1% tidak setuju, dan 42,9% sangat tidak setuju. Selanjutnya, pada pernyataan bahwa dokter gigi menjelaskan penyakit secara lengkap serta menjabarkan tindakan selanjutnya, 32,1% responden sangat setuju, 17,9% menyatakan setuju, 42,9% menyatakan tidak setuju, dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4. 5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kehandalan (Reliability) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Kehandalan (Reliability)	n	%
Baik	14	50,0
Kurang	14	50,0

Total	28	100
--------------	-----------	------------

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.5 tentang distribusi karakteristik responden terkait aspek keandalan (reliability) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, sebanyak 14 responden (50,0%) menilai pelayanan berada dalam kategori baik, sementara 14 responden lainnya (50,0%) menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kehandalan pelayanan di Puskesmas Kanjilo terbagi seimbang.

Meskipun setengah responden menilai pelayanan sudah baik, setengah lainnya masih menilai kurang, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek ketepatan diagnosis, kecepatan penanganan, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan agar kepercayaan pasien dapat lebih meningkat.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner mengenai aspek Daya Tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		TS		STS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
14	Petugas atau Perawat gigi cepat dalam menanggapi keluhan pasien	8	28,6	9	32,1	1	3,6	10	35,7	28	100
15	Petugas atau Perawat gigi cepat melayani permintaan medis	9	32,1	8	28,6	11	39,3	0	0	28	100
16	Petugas atau Perawat gigi melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional	8	28,6	8	28,6	11	39,3	1	3,6	28	100
17	Petugas atau Perawat gigi langsung memberikan pelayanan dan	7	25,0	17	60,7	2	7,1	2	7,1	28	100

	tindakan saat pasien menyampaikan keluhan mengenai kondisinya										
18	Petugas atau Perawat gigi memberikan informasi tentang penyakit giginya	9	32,1	8	28,6	11	39,3	0	0	28	100
19	Dokter gigi tepat dalam menyusun resep sesuai dengan keluhan pasien	7	25,0	10	35,7	0	0	11	39,3	28	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.6 mengenai Distribusi frekuensi jawaban responden terkait aspek daya tanggap (responsiveness) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat setuju (SS) dan setuju (S), meskipun masih terdapat tanggapan tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) pada beberapa indikator.

Pada Pernyataan ke-14, mengenai cepatnya petugas atau perawat gigi menanggapi keluhan pasien, 8 responden (28,6%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (32,1%) setuju, 1 responden (3,6%) tidak setuju, dan 10 responden (35,7%) sangat tidak setuju. Pernyataan ke-15 tentang kecepatan petugas atau perawat gigi dalam melayani permintaan medis memperoleh 9 32,1% responden menyatakan sangat setuju, 8 responden (28,6%) menyatakan setuju, dan 11 responden (39,3%) menyatakan tidak setuju.

Selanjutnya, pernyataan ke-16 mengenai pelaksanaan pekerjaan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) menunjukkan 8 responden (28,6%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (28,6%) menyatakan setuju, 11 responden (39,3%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (3,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Pada pernyataan ke-17, terkait tindakan segera ketika pasien mengeluh atas keadaannya, 7 responden (25,0%) sangat setuju, 17 responden (60,7%) setuju, 2 responden (7,1%) tidak setuju, dan 2 responden (7,1%) sangat tidak setuju.

Pernyataan ke-18, yaitu pemberian informasi tentang penyakit gigi pasien, memperoleh 9 responden (32,1%) sangat setuju, 8 responden (28,6%) setuju, dan 11 responden (39,3%) tidak setuju. Sementara itu, pernyataan ke-19 mengenai ketepatan dokter gigi dalam memberikan resep sesuai keluhan pasien mendapat penilaian 7 responden (25,0%) sangat setuju, 10 responden (35,7%) menyatakan setuju, sedangkan 11 responden (39,3%) menyatakan sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada penilaian positif pada aspek cepat tanggap, masih ditemukan proporsi cukup besar responden yang memberikan penilaian kurang baik, terutama terkait kecepatan pelayanan, kesesuaian prosedur, dan kelengkapan informasi, sehingga diperlukan upaya peningkatan untuk memperbaiki kualitas respons petugas terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 4. 6 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Cepat Tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

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

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.7 tentang distribusi karakteristik responden berdasarkan aspek cepat tanggap (responsiveness) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, sebanyak 17 responden (60,7%) menilai pelayanan berada dalam kategori baik, sedangkan 11 responden (39,3%) menilai kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden menilai petugas kesehatan, baik perawat gigi maupun dokter gigi dapat memberikan layanan yang cepat dan tanggap—mulai dari menanggapi keluhan, memberikan tindakan medis, hingga menyampaikan informasi—namun masih ada sebagian responden yang merasa aspek tersebut belum optimal. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi

dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan agar seluruh pasien mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepastian (Assurance) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner mengenai aspek Kepastian (Assurance) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		TS		STS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20	Ruang poli gigi menyediakan petugas atau Perawat gigi yang terampil	11	39,3	9	32,1	8	28,6	0	0	28	100
21	Ruang poli gigi menyediakan petugas atau Perawat gigi yang memiliki cara kerja yang baik	8	28,6	9	32,1	10	35,7	1	3,6	28	100
22	Petugas atau Perawat gigi memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas	8	28,6	7	25,0	10	35,7	3	10,7	28	100
23	Petugas atau Perawat gigi di ruang Poli gigi tidak membedakan pasien	7	25,0	12	42,9	8	28,6	1	3,6	28	100
24	Ruang Poli gigi menerima pasien BPJS serta pasien umum	11	39,3	5	17,9	10	35,7	2	7,1	28	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.8 tentang distribusi frekuensi jawaban responden terkait aspek kepastian (assurance) di Puskesmas Kanjilo tahun 2025, penilaian responden bervariasi pada setiap pernyataan.

Pada pernyataan ke-20 mengenai ketersediaan petugas atau perawat gigi yang terampil di ruang poli gigi, sebanyak 11 responden (39,3%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (32,1%) setuju, dan 8 responden (28,6%) tidak setuju. Pada pernyataan ke-21 mengenai petugas atau perawat gigi yang bekerja dengan baik, 8 responden (28,6%) menilai sangat setuju, 9 responden (32,1%) setuju, 10 responden (35,7%) tidak setuju, dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju (3,6%).

Selanjutnya, pernyataan ke-22 mengenai tanggung jawab penuh petugas atau perawat gigi dalam melaksanakan tugas, memperoleh penilaian sangat setuju dari 8 responden (28,6%) sangat setuju, sedangkan 7 responden (25,0%) setuju tidak setuju dari 10 responden (35,7%), dan sangat tidak setuju dari 3 responden (10,7%).

Pada pernyataan ke-23, yang menyatakan bahwa petugas atau perawat gigi tidak membedakan pasien, sebanyak 7 25,0% responden menyatakan sangat setuju, 12 responden (42,9%) setuju, 8 responden (28,6%) tidak setuju, dan 1 responden (3,6%) sangat tidak setuju.

Sementara itu, pada pernyataan ke-24 mengenai penerimaan pasien BPJS dan pasien umum di ruang poli gigi, 11 39,3% responden menyatakan sangat setuju, 5 responden (17,9%) setuju, 10 responden (35,7%) tidak setuju, dan 2 responden (7,1%) sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif pada beberapa pernyataan, masih terdapat sejumlah responden yang menilai kurang, sehingga aspek kepastian di Puskesmas Kanjilo perlu ditingkatkan, khususnya terkait keterampilan, konsistensi cara kerja, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien.

Tabel 4. 8 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepastian (Assurance) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

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

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.9 tentang distribusi karakteristik responden terkait aspek kepastian (assurance) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, sebanyak 15 responden (53,6%) menilai pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 13 responden (46,4%) menilai kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa walaupun mayoritas pasien merasa percaya terhadap keterampilan, sikap profesional, dan tanggung jawab tenaga kesehatan, masih terdapat hampir setengah responden yang menilai pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi, konsistensi pelayanan, serta komunikasi yang lebih efektif untuk memberikan jaminan mutu dan rasa aman yang merata bagi seluruh pasien.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Empati (Empathy) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

Distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner mengenai aspek Empati (Empathy) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		TS		STS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
25	Petugas atau Perawat gigi senantias mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien	5	17,9	22	78,6	1	3,6	0	0	28	100
26	Petugas atau Perawat gigi selalu sabar mendengar keluhan pasien	9	32,1	18	64,3	1	3,6	0	0	28	100
27	Petugas atau Perawat gigi selalu memperhatikan keluhan pasien	8	28,6	9	32,1	0	0	11	39,3	28	100
28	Petugas atau Perawat gigi senantias sopan dan ramah, serta selalu menyapa pasien dengan senyuman	10	35,7	17	60,7	1	3,6	0	0	28	100

29	Petugas atau Perawat gigi memahami kebutuhan pasien	6	21,4	11	39,3	0	0	11	39,3	28	100
----	---	---	------	----	------	---	---	----	------	----	-----

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.10 tentang distribusi frekuensi jawaban responden terkait aspek empati (empathy) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat setuju (SS) dan setuju (S) pada sebagian besar pernyataan, meskipun masih terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju (TS). Pada pernyataan ke-25, yaitu *petugas atau perawat gigi senantiasa mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien*, sebanyak 5 17,9% responden menyatakan sangat setuju, 22 responden (78,6%) menyatakan setuju, dan 1 responden (3,6%) tidak setuju.

Pada pernyataan ke-26, tentang kesabaran petugas atau perawat gigi dalam mendengar keluhan pasien, 9 responden (32,1%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (64,3%) setuju, dan 1 responden (3,6%) tidak setuju. Pada pernyataan ke-27 mengenai perhatian petugas atau perawat gigi terhadap keluhan pasien, 8 responden (28,6%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (32,1%) setuju, dan 11 responden (39,3%) tidak setuju. Pernyataan ke-28, mengenai keramahan petugas atau perawat gigi serta kebiasaan memberikan senyuman kepada pasien, memperoleh penilaian sangat setuju dari 10 responden (35,7%), setuju dari 17 responden (60,7%), dan tidak setuju dari 1 responden (3,6%).

Sementara itu, pernyataan ke-29 tentang pemahaman petugas atau perawat gigi terhadap kebutuhan pasien mendapat penilaian sangat setuju dari 6 responden (21,4%), setuju dinyatakan oleh 11 responden (39,3%), sedangkan tidak setuju dinyatakan oleh 11 responden (39,3%). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aspek empati di Puskesmas Kanjilo dinilai baik pada sebagian besar indikator, terutama dalam hal kesopanan, keramahan, dan kesabaran petugas.

Namun, masih terdapat catatan pada indikator perhatian dan pemahaman kebutuhan pasien, yang menunjukkan perlunya peningkatan agar seluruh pasien merasa benar-benar diperhatikan dan kebutuhannya dipahami dengan optimal.

Tabel 4. 10 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Empati (Emphaty) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

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

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.11 tentang distribusi karakteristik responden terkait aspek empati (emphaty) di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, sebanyak 16 responden (57,1%) menilai pelayanan termasuk kategori baik, sementara 12 responden (42,9%) menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa petugas kesehatan, khususnya di poli gigi, telah menunjukkan sikap ramah, perhatian, kesabaran, serta kemampuan memahami kebutuhan pasien. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menilai kurang, yang mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan sikap empati agar seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang nyaman, aman, dan membangun kepercayaan penuh terhadap tenaga kesehatan.

2. Analisis Data Bivariat

Tabel 4.12 Pengaruh Aspek Tangible (Bukti Fisik) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Tangible (Wujud)	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	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui bahwa dari 28 responden yang diteliti, mayoritas menilai bahwa aspek wujud (tangible) dalam pelayanan

kesehatan gigi dan mulut termasuk kategori baik, yaitu sebanyak 16 responden (57,1%). Dari 16 responden tersebut, sebanyak 5 responden (5,7) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan, sedangkan 11 responden (10,3) menyatakan puas. Sementara itu, pada kategori wujud pelayanan yang kurang, terdapat 12 responden (42,9%), dengan 5 responden (4,3) menyatakan kurang puas, dan 7 responden (7,7%) menyatakan puas.

Berdasarkan perhitungan uji statistik, diperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara aspek wujud (*tangible*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aspek wujud pelayanan seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, kerapian petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan makin tinggi serta kepuasan pasien.

Tabel 4.13 Pengaruh Aspek Reliability (Keandalan) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Reliability (Kehandalan)	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	

Berdasarkan Tabel 4.13, terlihat bahwa dari total 28 responden, mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 berasal dari kelompok yang menilai aspek *reliability* (keandalan) termasuk dalam kategori baik, yaitu sebanyak 10 responden (9,0%).

Sementara itu, pasien responden yang menilai keandalan pelayanan kurang namun tetap merasa puas berjumlah 8 orang (9,0%). Sementara itu, terdapat 4 responden (5,0%) yang menilai keandalan

pelayanan baik namun merasa kurang puas, serta 6 responden (5,0%) yang menilai kehandalan pelayanan kurang dan juga merasa kurang puas

Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara kehandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025.

Tabel 4.14 Pengaruh Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Reesponsiveness	Kepuasan P asien				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	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.14, diketahui bahwa dari 28 responden yang diteliti, mayoritas menilai bahwa aspek cepat tanggap (responsiveness) dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk kategori baik, yaitu sebanyak 17 responden (60,7%). Dari 17 responden tersebut, sebanyak 6 responden (6,1) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan, sedangkan 11 responden (10,9) menyatakan puas. Sementara itu, pada kategori cepat tanggap yang kurang, terdapat 11 responden (39,3%), dengan 4 responden (3,9%) menyatakan kurang puas dan 7 responden (7,1%) menyatakan puas.

Berdasarkan perhitungan uji statistik, diperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menandakan adanya pengaruh signifikan antara aspek cepat tanggap (responsiveness) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan petugas dalam semakin cepat, tepat, dan tanggap pelayanan dalam

merespons kebutuhan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4.15 Pengaruh Aspek Assurance (Kepastian) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Assurance (Kepastian)	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	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.15, diketahui bahwa dari total 28 responden, pasien yang menilai aspek assurance (kepastian) dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk kategori baik dan merasa puas berjumlah 9 responden (9,6%). Sementara itu, pasien yang menilai kepastian pelayanan baik namun merasa kurang puas sebanyak 6 responden (5,4%).

Pada kategori penilaian kepastian pelayanan kurang, terdapat 9 responden (8,4%) yang tetap merasa puas, sedangkan 4 responden (4,6%) merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara aspek kepastian (assurance) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025.

Tabel 4.16 Pengaruh Aspek Empathy (Empati) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025

No	Emphaty (Empati)	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	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 4.16, diketahui bahwa dari total 28 responden, pasien yang menilai aspek empathy (empati) dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk kategori baik dan merasa puas berjumlah 9 responden (10,3%). Sementara itu, pasien yang menilai empati pelayanan baik namun merasa kurang puas sebanyak 7 responden (5,7%). Pada kategori penilaian empati pelayanan kurang, terdapat 9 responden (7,7%) yang tetap merasa puas, sementara 3 responden (4,3%) merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan p-value sebesar 0,007 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara aspek empati (empathy) pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025.

U. Pembahasan

1. Gambaran Aspek Aspek Wujud (Tangible) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo

Aspek wujud (tangible) termasuk salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Sari & Subandi, 2020). Menurut Jonkisz et al. (2022) *tangible* merujuk pada segala hal yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, meliputi fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, penampilan petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dalam Kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo, aspek ini mencakup kondisi gedung, kebersihan ruang poli gigi, kelengkapan peralatan medis, kenyamanan dental unit, ketersediaan kursi di ruang tunggu, kenyamanan loket pendaftaran, serta kebersihan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil kuesioner pada Berdasarkan Tabel 4.2, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang beragam terhadap indikator wujud pelayanan. Misalnya, pada pernyataan mengenai kondisi gedung ruang poli gigi yang baik dan nyaman, mayoritas responden memberikan jawaban *setuju* (28,6%) dan *sangat setuju* (25,0%), namun

tidak sedikit pula yang menjawab *tidak setuju* (39,3%) dan *sangat tidak setuju* (7,1%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada apresiasi terhadap kenyamanan gedung, masih terdapat sebagian pasien yang merasa bahwa fasilitas tersebut belum optimal.

Kebersihan ruang poli gigi mendapat penilaian cukup positif, di mana 53,6% responden menjawab *sangat setuju* dan *setuju*, sementara 46,4% lainnya menjawab *tidak setuju*. Ini menandakan bahwa kebersihan menjadi aspek yang cukup diperhatikan, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Pada indikator kelengkapan peralatan, terdapat proporsi yang sama antara pasien yang setuju (53,6%) dan yang tidak setuju atau sangat tidak setuju (46,4%). Artinya, kelengkapan fasilitas medis seperti peralatan pemeriksaan gigi belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pasien. Hal yang sama juga terlihat pada indikator kenyamanan dental unit, di mana 57,8% responden setuju dan sangat setuju, sementara 42,8% merasa kurang nyaman.

Indikator lainnya seperti jumlah kursi di ruang tunggu, kenyamanan loket pendaftaran, dan kebersihan ruang tunggu juga menunjukkan variasi penilaian yang signifikan. Bahkan, untuk kebersihan ruang tunggu, 39,3% responden menjawab *sangat tidak setuju*, yang menjadi sinyal bahwa area ini memerlukan perhatian khusus.

Jika dilihat secara keseluruhan dari Tabel 4.3, sebanyak 16 responden (57,1%) menilai aspek wujud dalam kategori baik, sementara 12 responden (42,9%) menilai kurang. Meskipun mayoritas menilai positif, hampir setengah responden menilai kurang, sehingga Puskesmas Kanjilo perlu melakukan perbaikan pada beberapa indikator fisik dan fasilitas.

Hasil analisis uji chi-square pada Tabel 4.12 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara aspek wujud pelayanan dan kepuasan pasien, dengan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Hal ini berarti kualitas aspek fisik dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari data tersebut terlihat bahwa pada kategori wujud pelayanan yang baik, mayoritas pasien menyatakan puas (10,3%) dibanding yang kurang puas (5,7%). Sebaliknya, pada kategori wujud yang kurang, proporsi pasien puas (7,7%) lebih sedikit dibanding kategori baik, dan tingkat ketidakpuasan (4,3%) relatif tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Ansari dkk (2025) yang menyatakan bahwa kondisi fisik pelayanan yang baik, terawat, dan bersih akan meningkatkan persepsi positif pasien, sehingga mendorong kepuasan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat mengurangi kenyamanan pasien, walaupun pelayanan medis secara teknis baik.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh kualitas fisik fasilitas. Wujud pelayanan yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung proses pelayanan medis, meningkatkan rasa nyaman pasien, serta memperkuat citra positif fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini Hal ini sejalan dengan penelitian Tuzzahra dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa aspek tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas, terutama terkait kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan.

Demikian pula, penelitian Theresia dkk (2024) di klinik gigi menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas fisik mampu meningkatkan loyalitas pasien.

Dapat disimpulkan bahwa aspek wujud (*tangible*) memiliki pengaruh berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo. Semakin baik kualitas fisik pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu mencakup perbaikan pada sarana dan prasarana fisik, selain aspek nonfisik seperti kompetensi tenaga medis dan keramahan pelayanan.

2. Gambaran Aspek *Reliability* (Kehandalan) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo

Reliability atau kehandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam penilaian kualitas pelayanan yang menekankan pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji, tepat waktu, konsisten, dan akurat (Ursula, 2024). Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut, kehandalan mencakup kemampuan dokter gigi maupun tenaga perawat gigi dalam mendiagnosis penyakit secara tepat, memberikan solusi yang efektif, melaksanakan tindakan medis dengan benar, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.

Berdasarkan Tabel 4.4, persepsi responden terhadap beberapa indikator kehandalan di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025 menunjukkan variasi yang cukup mencolok. Pada indikator pemberian solusi penyakit gigi, mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan 25,0% sangat setuju dan 42,9% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa petugas atau perawat gigi mampu memberikan alternatif penyelesaian atau penanganan masalah gigi mereka.

Pemberian solusi yang tepat menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan (Ramadhani dan Sediawan, 2022).

Namun, pada indikator penanganan pasien secara cepat dan tepat, penilaian responden cenderung lebih rendah, di mana hanya 21,4% yang sangat setuju dan 28,6% setuju, sementara 42,9% tidak setuju dan 7,1% sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan adanya persepsi bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan belum optimal. Kecepatan penanganan menjadi krusial karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan kepuasan pasien (Handayani dkk, 2024)). Ketidakpuasan pada aspek ini bisa disebabkan oleh antrean panjang, keterbatasan jumlah tenaga medis, atau proses administrasi yang lambat.

Pada indikator pemberian penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan, distribusi penilaian cukup terpolarisasi: 28,6% sangat setuju, 25,0% setuju, 3,6% tidak setuju, dan 42,9% sangat tidak setuju. Tingginya

97 persentase “sangat tidak setuju” menunjukkan adanya kelemahan signifikan pada komunikasi medis. Menurut penelitian Ramadhani & Sediawan (2022), komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien sangat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Ketidaktepatan informasi dapat memicu rasa ragu, ketidakpercayaan, bahkan penolakan terhadap tindakan medis yang akan diberikan.

Indikator pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti juga menunjukkan kelemahan. Meskipun 28,6% sangat setuju dan 25,0% setuju, terdapat 46,4% responden yang tidak setuju. Angka ini mengindikasikan bahwa hampir setengah pasien merasa penjelasan yang diberikan kurang menggunakan bahasa yang sederhana atau sesuai tingkat pemahaman masyarakat awam. Padahal, penggunaan bahasa medis yang terlalu teknis tanpa penjelasan yang sederhana dapat menurunkan tingkat pemahaman pasien dan berdampak pada kepatuhan mereka dalam mengikuti anjuran perawatan (Jamiliyati, dkk 2025).

Pada indikator kecermatan dalam menulis catatan rekam medis, persepsi responden kembali menunjukkan ketimpangan. Sebanyak 32,1% sangat setuju dan 17,9% setuju, tetapi terdapat 42,9% yang sangat tidak setuju. Rekam medis yang akurat merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan, karena menjadi dasar dalam pemantauan perkembangan kondisi pasien dan perencanaan perawatan berikutnya. Ketidaktepatan atau ketidaklengkapan dalam pencatatan dapat mengganggu kontinuitas pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan medis.

Terakhir, pada indikator pemberitahuan penyakit secara lengkap serta penjelasan tindakan selanjutnya oleh dokter gigi, sebanyak 32,1% sangat setuju dan 17,9% setuju.

6 Namun, 42,9% tidak setuju dan 7,1% sangat tidak setuju. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa aspek komunikasi dan transparansi informasi masih perlu ditingkatkan. Penjelasan yang lengkap dan transparan tidak hanya memberikan rasa aman bagi pasien, tetapi juga membangun hubungan kepercayaan jangka panjang (Suyadi dkk, 2025).

1 Berdasarkan Tabel 4.5, penilaian keseluruhan terhadap kehandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo terbagi rata antara kategori “baik” dan “kurang” (masing-masing 50,0%).

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas kehandalan pelayanan masih belum konsisten dan belum mampu memberikan kepuasan secara merata kepada seluruh pasien. Menurut teori SERVQUAL, kehandalan merupakan dimensi yang paling mendasar dan harus terpenuhi sebelum dimensi kualitas pelayanan lainnya dapat dioptimalkan. Oleh karena itu, jika tingkat kehandalan belum merata, dimensi pelayanan lainnya seperti empathy, assurance, dan tangibles juga berisiko dinilai rendah.

22 Berdasarkan Tabel 4.13, terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kanjilo, dengan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kehandalan pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumtaza & Millanyani (2023), yang menyatakan bahwa reliability memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya.

3 Dari 28 responden, kelompok yang menilai kehandalan pelayanan “baik” cenderung lebih banyak merasa puas (10 responden atau 9,0%) dibandingkan yang merasa kurang puas (4 responden atau 5,0%).

50 Sebaliknya, pada kelompok yang menilai kehandalan “kurang”, jumlah yang puas dan kurang puas relatif seimbang (masing-masing 8 responden atau 9,0% puas dan 6 responden atau 5,0% kurang puas). Ini menunjukkan bahwa meskipun ada pasien yang merasa puas walaupun menilai kehandalan kurang, kepuasan tersebut kemungkinan berasal dari dimensi pelayanan lain seperti keramahan petugas atau kelengkapan fasilitas.

4 Temuan ini memiliki beberapa implikasi penting: 1. Perlu peningkatan konsistensi pelayanan – Perbedaan signifikan pada setiap indikator menunjukkan perlunya standarisasi prosedur pelayanan agar semua pasien memperoleh pengalaman yang seragam. 2. Penguatan

komunikasi medis – Penjelasan tindakan medis dan penggunaan bahasa sederhana harus menjadi fokus perbaikan agar pasien merasa lebih memahami dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan – Mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan koordinasi antar-tenaga medis dapat membantu meningkatkan persepsi kehandalan. 4. Audit rekam medis secara berkala – Mengingat masih ada keluhan terkait kecermatan pencatatan, diperlukan audit internal untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan data rekam medis.

Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan tingkat kehandalan pelayanan dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

3. Gambaran Aspek *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo

Responsiveness atau cepat tanggap merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dimensi ini sangat penting karena keluhan pasien seringkali membutuhkan penanganan segera untuk mencegah kondisi yang memburuk (Pariati dkk, 2024). Menurut Selomitha dkk (2025), *responsiveness* mencakup kesiapan dan kemauan petugas untuk membantu pasien serta memberikan layanan secepat mungkin. Hasil penelitian di Puskesmas Kanjilo menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek cepat tanggap bervariasi, meskipun mayoritas memberikan penilaian positif.

Berdasarkan data Tabel 4.6, pada indikator kecepatan petugas atau perawat gigi dalam menanggapi keluhan pasien, sebanyak 28,6% responden menyatakan sangat setuju dan 32,1% setuju, namun masih ada 3,6% yang tidak setuju dan 35,7% yang sangat tidak setuju. Persentase yang cukup tinggi pada kategori sangat tidak setuju mengindikasikan bahwa sebagian

pasien merasa respon petugas masih kurang cepat, terutama pada saat antrean pasien panjang atau kondisi pelayanan sedang padat. Pada indikator kecepatan melayani permintaan medis, 32,1% responden sangat setuju dan 28,6% setuju, sementara 39,3% menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pasien merasa pelayanan cukup cepat, terdapat pula sebagian yang menganggap pelayanan masih lambat, yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan alat atau prosedur administrasi yang memakan waktu.

Pada indikator pelaksanaan pekerjaan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO), 28,6% responden menyatakan sangat setuju, 28,6% setuju, 39,3% tidak setuju, dan 3,6% sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian petugas telah menerapkan SOP, masih ada pasien yang merasakan prosedur tidak dijalankan secara konsisten. Faktor penyebabnya bisa berupa perbedaan penerapan SOP antarpetugas atau kurangnya penjelasan kepada pasien mengenai prosedur yang dilakukan.

Indikator terkait tindakan segera saat pasien mengeluh mendapatkan penilaian yang lebih positif, yaitu 25,0% responden sangat setuju dan 60,7% setuju, sementara hanya 7,1% yang tidak setuju dan 7,1% sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum petugas cukup sigap dalam memberikan tindakan saat pasien memerlukan penanganan cepat.

Pada indikator pemberian informasi tentang penyakit gigi, 32,1% responden sangat setuju, 28,6% setuju, dan 39,3% tidak setuju. Persentase ketidaksetujuan yang cukup besar mengindikasikan masih ada pasien yang merasa informasi yang diberikan belum memadai atau kurang jelas. Padahal, pemberian informasi yang tepat sangat penting untuk membantu pasien memahami kondisinya dan langkah penanganan yang diperlukan. Indikator ketepatan dokter gigi dalam memberikan resep memperoleh 25,0% sangat setuju, 35,7% setuju, dan 39,3% sangat tidak setuju.

Tingginya persentase sangat tidak setuju menjadi catatan penting, karena resep yang tidak sesuai keluhan atau ekspektasi pasien dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Secara keseluruhan, Tabel 4.7 menunjukkan bahwa 60,7% responden menilai aspek cepat tanggap berada pada kategori baik, sementara 39,3% menilai kurang. Artinya, mayoritas pasien merasa pelayanan cukup cepat dan tanggap, namun hampir empat dari sepuluh pasien masih belum puas dengan aspek ini.

Ketidakpuasan tersebut kemungkinan besar berasal dari masalah pada kecepatan merespons keluhan, kelengkapan informasi, dan ketepatan resep yang diberikan.

Hasil uji Chi-Square pada Tabel 4.14 menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara aspek cepat tanggap dan tingkat kepuasan pasien, dengan $p = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan cepat respons petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ursula (2024) dan Mustajab & Amelia(2023), yang menyatakan bahwa responsiveness memiliki kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Pelayanan yang cepat dan tepat bukan hanya membuat pasien merasa dihargai, tetapi juga dapat meningkatkan efektivitas pengobatan.

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini, perbaikan pada aspek cepat tanggap perlu dilakukan secara menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menambah jumlah tenaga medis untuk mengurangi waktu tunggu, meningkatkan keterampilan komunikasi agar informasi yang diberikan lebih jelas dan lengkap, serta memastikan setiap petugas mematuhi SOP yang berlaku.

Selain itu, penguatan sistem antrean dan monitoring rutin terhadap kepuasan pasien dapat membantu memastikan pelayanan tetap cepat, tepat, dan konsisten. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo dapat memberikan

pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4. Gambaran Aspek Assurance (Kepastian) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo

Aspek assurance atau kepastian dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup berbagai indikator yang berhubungan dengan keterampilan tenaga medis, sikap profesional, tanggung jawab, konsistensi dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan menciptakan rasa aman bagi pasien (Astuti, 2020). Konsep kepastian ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka..

Berdasarkan Tabel 4.8, penilaian responden terhadap lima pernyataan yang mewakili aspek kepastian menunjukkan variasi yang cukup besar. Pada pernyataan ke-20 mengenai ketersediaan petugas atau perawat gigi yang terampil, sebanyak 39,3% responden menyatakan *sangat setuju*, 32,1% *setuju*, dan 28,6% *tidak setuju*. Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa tenaga medis memiliki keterampilan yang memadai, masih terdapat lebih dari seperempat pasien yang belum meyakini keterampilan tersebut. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya konsistensi dalam prosedur pelayanan, perbedaan pengalaman antar pasien, atau persepsi yang terbentuk dari interaksi sebelumnya dengan tenaga medis.

Selanjutnya, terkait cara kerja petugas atau perawat gigi yang baik mendapatkan penilaian yang cukup seimbang antara setuju (32,1%) dan tidak setuju (35,7%), dengan 28,6% menyatakan *sangat setuju* dan 3,6% *sangat tidak setuju*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pasien menilai cara kerja tenaga kesehatan sudah baik, terdapat proporsi yang hampir sama yang menganggap cara kerja tersebut masih kurang optimal.

Hal ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur kerja atau perbedaan standar kerja yang dirasakan pasien. Kemudian mengenai tanggung jawab penuh petugas dalam melaksanakan tugas, hanya 28,6% responden yang menyatakan sangat setuju dan 25,0% setuju, sementara 35,7% tidak setuju dan 10,7% sangat tidak setuju. Persentase responden yang memberikan penilaian negatif terhadap aspek tanggung jawab ini relatif tinggi, yang dapat menjadi indikasi adanya persepsi bahwa sebagian petugas belum menunjukkan komitmen penuh atau kurang memberikan perhatian menyeluruh terhadap kebutuhan pasien. Faktor ini penting karena tanggung jawab profesional merupakan bagian dari etika tenaga kesehatan yang berpengaruh pada kepercayaan pasien.

Sedangkan perlakuan setara terhadap pasien tanpa membedakan, memperoleh penilaian setuju dari 42,9% responden dan sangat setuju dari 25,0%. Namun, 28,6% menyatakan tidak setuju dan 3,6% sangat tidak setuju.

Meskipun mayoritas penilaian bersifat positif, adanya sekelompok pasien yang merasa perlakuan kurang setara perlu menjadi perhatian. Dalam pelayanan publik, persepsi diskriminasi, sekecil apa pun, dapat memengaruhi citra lembaga kesehatan dan kepercayaan masyarakat. Terakhir, mengenai penerimaan pasien BPJS maupun pasien umum menunjukkan bahwa 39,3% responden sangat setuju dan 17,9% setuju, sementara 35,7% tidak setuju dan 7,1% sangat tidak setuju. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan penerimaan pasien tanpa membedakan jenis pembiayaan telah berjalan, masih ada pasien yang merasa adanya perlakuan berbeda, baik dalam proses administrasi maupun pelayanan klinis.

Jika dilihat secara keseluruhan, Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa 53,6% responden menilai aspek kepastian dalam kategori *baik*, sedangkan 46,4% menilai *kurang*.

Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap keterampilan, sikap, dan profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas Kanjilo. Namun, tingginya proporsi responden yang memberikan penilaian kurang menunjukkan masih adanya ruang perbaikan yang signifikan, terutama dalam hal konsistensi pelayanan, komunikasi efektif, dan peningkatan kompetensi teknis maupun interpersonal.

Hasil analisis ini selaras dengan pendapat Agustina (2020), yang menyatakan bahwa *assurance* yang tinggi akan menumbuhkan rasa percaya, keamanan, dan keyakinan pada pasien, yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, jika kepastian pelayanan rendah, pasien akan merasakan ketidaknyamanan dan keraguan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Temuan ini didukung oleh hasil uji statistik pada Tabel 4.15, yang menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menandakan adanya pengaruh signifikan antara aspek *assurance* dan tingkat kepuasan pasien. Menariknya, meskipun terdapat pasien yang menilai aspek kepastian kurang, mereka tetap merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh *assurance*, tetapi juga dimensi lain seperti *tangible* (wujud fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *reliability* (keandalan).

Jika dilihat secara rinci, pasien yang menilai aspek *assurance* baik dan merasa puas berjumlah 9 orang (9,6%), sedangkan yang menilai baik tetapi kurang puas sebanyak 6 orang (5,4%). Sementara itu, pasien yang menilai kepastian pelayanan kurang namun tetap merasa puas berjumlah 9 orang (8,4%), dan yang menilai kurang serta merasa kurang puas berjumlah 4 orang (4,6%). Pola ini menunjukkan bahwa walaupun *assurance* merupakan faktor penting, ada kemungkinan pasien merasa puas karena faktor lain seperti keramahan petugas, fasilitas yang memadai, atau waktu tunggu yang singkat.

Namun demikian, dari perspektif manajemen pelayanan kesehatan, aspek assurance tidak boleh diabaikan. Tingkat kepastian yang rendah dapat mengikis kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang. Oleh karena itu, beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan assurance di Puskesmas Kanjilo antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi Teknis Tenaga Kesehatan. Pelatihan berkala mengenai keterampilan klinis, prosedur pelayanan, dan teknologi medis terbaru perlu dilaksanakan agar tenaga medis memiliki kemampuan yang terstandar dan sesuai perkembangan ilmu kedokteran gigi.
2. Penguatan Etika dan Tanggung Jawab Profesional. Tenaga kesehatan perlu diberikan pembinaan terkait etika profesi, tanggung jawab penuh terhadap pasien, dan pentingnya menjaga konsistensi pelayanan.
3. Standarisasi Prosedur Kerja (SOP). Penerapan SOP yang jelas dan konsisten akan meminimalkan perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, serta memastikan semua pasien menerima perlakuan yang sama.
4. Komunikasi Efektif dan Edukasi Pasien. Penjelasan prosedur perawatan, estimasi waktu, dan tujuan tindakan medis dapat meningkatkan rasa aman pasien. Edukasi ini juga dapat mengurangi kesalahpahaman dan persepsi negatif.
5. Pengawasan dan Evaluasi Berkala. Monitoring kinerja tenaga medis secara rutin akan membantu mendeteksi dan memperbaiki kekurangan sejak dini, sehingga kualitas assurance dapat terjaga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien menilai aspek kepastian pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo tergolong baik, masih terdapat hampir setengah responden yang menilai kurang. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas assurance secara berkesinambungan untuk memastikan setiap pasien memperoleh pelayanan yang profesional, konsisten, dan memberikan rasa aman. Peningkatan aspek kepastian ini diharapkan tidak

hanya akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat citra positif Puskesmas Kanjilo di mata masyarakat.

5. Gambaran Aspek *Empathy* (Empati) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kanjilo

Empati merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kesehatan, yang mencerminkan sejauh mana tenaga kesehatan mampu memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan emosional maupun fisik pasien secara tulus dan penuh perhatian (Rahayuningsih & Cahyaningrum 2023).

Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut, empati menjadi kunci untuk membangun hubungan positif antara petugas kesehatan dan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan, kenyamanan, serta kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 mengenai distribusi frekuensi jawaban responden terkait aspek empati di Puskesmas Kanjilo Tahun 2025, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian “Sangat Setuju” (SS) dan “Setuju” (S) terhadap pernyataan-pernyataan yang mengukur sikap empati petugas atau perawat gigi.

Meskipun demikian, masih terdapat proporsi responden yang menjawab “Tidak Setuju” (TS), terutama pada indikator perhatian terhadap keluhan pasien dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien, yang perlu menjadi perhatian manajemen pelayanan kesehatan.

Pada pernyataan mengenai kebiasaan petugas atau perawat gigi mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien, mayoritas responden memberikan penilaian positif, yaitu 5 responden (17,9%) menyatakan sangat setuju dan 22 responden (78,6%) setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan awal sebelum tindakan medis telah dilaksanakan dengan baik. Sapaan dan salam merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang sederhana namun efektif untuk membangun kedekatan emosional antara petugas dan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat

Agustina (2020) yang menyatakan bahwa salam dan sapaan ramah dapat menciptakan suasana positif dan menurunkan tingkat kecemasan pasien sebelum dilakukan tindakan medis. Kesabaran petugas dalam mendengarkan keluhan pasien, juga menunjukkan penilaian positif yang cukup tinggi, dengan 9 responden (32,1%) sangat setuju dan 18 responden (64,3%) setuju. Kesabaran dalam mendengarkan keluhan menjadi indikator penting dari empati, karena pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan ketika tenaganya kesehatan bersedia memberikan waktu dan perhatian penuh.

Namun, hasil yang sedikit berbeda terlihat pada pernyataan mengenai perhatian petugas terhadap keluhan pasien. Hanya 8 responden (28,6%) yang menjawab sangat setuju dan 9 responden (32,1%) setuju, sedangkan 11 responden (39,3%) menyatakan tidak setuju. Angka ini mengindikasikan adanya sebagian pasien yang merasa bahwa perhatian petugas terhadap keluhan mereka belum optimal.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti beban kerja petugas yang tinggi, keterbatasan waktu pemeriksaan, atau kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal. Menurut penelitian Agustina (2020), kurangnya perhatian personal dari petugas sering kali menjadi penyebab turunnya tingkat kepuasan pasien, meskipun aspek teknis pelayanan sudah memadai.

Keramahan dan kebiasaan memberikan senyuman kepada pasien menunjukkan hasil positif, di mana 10 responden (35,7%) sangat setuju, 17 responden (60,7%) setuju, dan hanya 1 responden (3,6%) yang tidak setuju. Sikap ramah dan senyum merupakan bentuk empati non-verbal yang mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Senyum dari petugas kesehatan dapat menurunkan ketegangan emosional dan membantu membangun interaksi yang lebih humanis. Penelitian Agustina (2020) juga menguatkan bahwa keramahan petugas menjadi salah satu faktor penentu utama persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan, terutama di layanan primer seperti puskesmas. Pernyataan mengenai pemahaman petugas

7 terhadap kebutuhan pasien justru memperlihatkan hasil yang kurang menggembirakan. Sebanyak 6 responden (21,4%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (39,3%) setuju, namun terdapat 11 responden (39,3%) yang tidak setuju. Angka ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi mereka terhadap kemampuan petugas memahami kebutuhan spesifik yang mereka miliki. Kesenjangan ini dapat muncul apabila komunikasi antara petugas dan pasien kurang mendalam, sehingga kebutuhan pasien tidak sepenuhnya teridentifikasi.

Menurut teori pelayanan berbasis pasien (patient-centered care), pemahaman kebutuhan pasien tidak hanya mencakup aspek klinis, tetapi juga preferensi pribadi, kondisi sosial, dan faktor psikologis yang memengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan.

14 Jika dilihat secara keseluruhan melalui Tabel 4.11, mayoritas responden (57,1%) menilai empati pelayanan di Puskesmas Kanjilo dalam kategori baik, sedangkan 42,9% menilai kurang. Artinya, meskipun sebagian besar pasien merasakan sikap ramah, sopan, dan sabar dari petugas, masih ada porsi yang cukup besar dari pasien yang belum merasakan empati secara maksimal. Kondisi ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan konsistensi perilaku empatik di seluruh lini pelayanan, sehingga tidak ada pasien yang merasa diabaikan secara emosional. Lebih lanjut, berdasarkan analisis pada Tabel 4.16 yang menghubungkan aspek empati dengan tingkat kepuasan pasien, Diperoleh p-value sebesar 0,007 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara empati petugas dan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bernadette & Loisa (2025) yang menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat empati tenaga kesehatan, semakin tinggi pula kepuasan pasien, bahkan ketika aspek teknis pelayanan relatif sama. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa empati berperan sebagai faktor pembentuk persepsi kualitas layanan, yang pada akhirnya menentukan loyalitas dan kepercayaan pasien.

Secara praktis, pengaruh signifikan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas empati dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Misalnya, petugas dapat diberikan pelatihan komunikasi interpersonal, teknik mendengarkan aktif, dan pendekatan patient-centered care, agar dapat lebih memahami kebutuhan serta harapan pasien secara menyeluruh.

Selain itu, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun sebagian pasien menilai empati petugas baik, masih ada pasien yang menilai kurang puas.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor individu pasien seperti ekspektasi yang tinggi, pengalaman sebelumnya dengan pelayanan kesehatan, atau kondisi emosional saat menerima layanan. Oleh karena itu, manajemen puskesmas perlu mengupayakan pendekatan yang lebih personal, termasuk melakukan follow-up terhadap pasien yang memiliki keluhan, agar mereka merasa diperhatikan hingga masalahnya tuntas.

Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kanjilo tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis petugas, tetapi juga oleh kemampuan mereka membangun hubungan emosional yang positif dengan pasien. Empati yang konsisten, dalam bentuk salam, senyum, kesabaran, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien, dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih bermakna dan meningkatkan loyalitas pasien. Secara keseluruhan, data penelitian ini menguatkan pandangan bahwa empati bukan hanya pelengkap dalam pelayanan kesehatan, melainkan elemen esensial yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan aspek empati harus menjadi bagian dari strategi pengembangan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kanjilo, Kabupaten Gowa, mengenai pengaruh efektivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek Wujud (Tangible)

Fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan ruang pelayanan dinilai cukup baik, walaupun masih ada responden yang merasa kurang puas. Aspek wujud terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Aspek Kehandalan (Reliability)

Pelayanan yang diberikan tenaga medis sudah cukup baik, terutama dalam pemberian solusi. Namun, kecepatan, ketepatan, dan komunikasi masih perlu ditingkatkan. Kehandalan berhubung signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Sebagian pasien merasa pelayanan cukup tanggap, tetapi ada juga yang menganggap respon masih lambat dan informasi kurang jelas. Hasil uji menunjukkan adanya pengaruh nyata aspek ini terhadap kepuasan pasien.

4. Aspek Kepastian (Assurance)

Mayoritas pasien menilai tenaga medis cukup terampil dan profesional, Namun konsistensi pelayanan serta perlakuan setara masih perlu diperbaiki. Aspek assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

5. Aspek Empati (Empathy)

Sikap ramah, sopan, dan sabar sudah ditunjukkan oleh petugas, tetapi Sebagian pasien merasa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka masih kurang. Empati juga terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, kelima dimensi pelayanan diatas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pasien.

W. Saran

1. Untuk Puskesmas Kanjilo

- a. Menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu poli gigi.
- b. Melengkapi peralatan medis dan memastikan dental unit berfungsi baik.
- c. Mengurangi waktu tunggu pasien dengan memperbaiki sistem antrean atau menambahkan tenaga medis.
- d. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan agar mutu tetap terjaga.
- e. Untuk Tenaga Medis/Petugas
- f. Lebih konsisten menerapkan SOP dalam setiap tindakan.
- g. Meningkatkan komunikasi dengan Bahasa yang lebih sederhana agar mudah dipahami pasien.
- h. Menunjukkan sikap empati dengan mendengarkan keluhan pasien secara sabar dan memberi perhatian penuh.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Bisa meneliti dengan jumlah responden lebih banyak atau di Puskesmas lain untuk perbandingan.
- b. Menambahkan variabel lain, seperti biaya pelayanan atau faktor demografi pasien, agar hasil penelitian lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), Hal 169-180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>. Diakses pada tanggal 31 Januari 2025
- Agustina, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap dan Kepuasan Pasien*. Hal 187-190. <https://surl.li/xmqgfw> Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- 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
- Aida, N. W., Liasari, I., Thioritz, E., & Priyambodo, A. (2023). Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut Individu (1 (ed.)). Nasmedia. P 12-16. <https://books.google.co.id/books?id=n37-EAAAQBAJ>. Diakses pada tanggal 13 November 2025
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), Hal 2716-4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>. Diakses pada tanggal 3 Februari 2025
- Anshari, M. R., Arlan, A. S., & Widiyanti, N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2). Hal 1-52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026> Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hubungan 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
- Astuti, Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2020). Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), Hal 26–32. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132> Diakses pada tanggal 10 Juli 2025
- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1). Hal 1–12. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/download/33831/20116>. Diakses pada tanggal 21 Juni 2025
- Budo, A., Tulus, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), Hal 1-13.

- <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/download/33831/20116>. Diakses pada tanggal 21 November 2024
- Fitri, H., Kasuma, N., Aulia, R. K., & Wulandari, R. W. (2023). Edukasi Kesehatan Gigi dan Mulut Sejak Dini Bagi Siswa di SMA Pembangunan Laboratorium UNP Padang. *Buletin Ilmiah Nagari Membangun*, 6(2), Hal 106-114. <https://doi.org/10.25077/bina.v6i2.480>. Diakses pada tanggal 18 November 2024
- Hadi, A., Dimuru, L., & Rumau, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *Journal Administration and Public Service*, 1, Hal 15-23. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index%0A%0>. Diakses pada tanggal 22 Desember 2024
- Handayani, Manampiring, A. E., & Posangi, J. (2024). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1). Hal 1 2047-2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>. Diakses pada tanggal 21 Februari 2025
- Hariyoko, Y., Jehaut Dolfianto, Y., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal GoodGovernance*, 17(2), Hal 169-178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>. Diakses pada tanggal 21 November 2024
- Hasrini, Pariati, Zulkarnain, Maritsa, A., & Astrie Ahkam Astrie, Z. (2022). Penggunaan media sosial (Instagram) dalam promosi kesehatan gigi dan mulut terhadap peningkatan pengetahuan pada pasien usia sekolah. *Jurnal RumpunIlmuKesehatan*, 2(3), Hal 247-255. <https://doi.org/10.55606/jrik.v2i3.4195>. Diakses pada tanggal 23 Januari 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. *Jurnal AbdimasKesehatan(JAK)*, 4(3), Hal 500. <https://doi.org/10.36565/jak.v4i3.408>. Diakses pada tanggal 18 Februari 2025
- Jamilyati, N., Rizqi, N. A. S., Hayunnisa, R., Eka, S., Farihatul, S., Rochma, S., & Sofia. (2025). Komunikasi efektif dalam keperawatan: Strategi penggunaan bahasa yang sederhana edukasi pasien. *KIRANA: Social Science Journal*, 2(1), Hal 11–15. <https://doi.org/10.61579/kirana.v2i1.275>. Diakss pada tanggal 12 Juli 2025
- Jayanti, R. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. (2023). Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 17(5), Hal 53. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/20705>. Diakses pada tanggal 20 November
- 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*. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>. Diakses pada tanggal 10 Juli 2025
- Karno, D. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), Hal 22-32. <https://jurnal.itka.ac.id/index.php/tampiasih/article/download/10/15>. Diakses pada tanggal 15 Juni 2025
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), Hal 9-17. <http://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Larasati, N. P., Syaputra Zaid, I., Fauzan, M. R., & Srisantyorini, T. (2021). Penyuluhan kesehatan gigi dan mulut di masa pandemi COVID-19. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*, 1(1), Hal 1-6. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat>. Diakses pada tanggal 19 November 2024
- Mahzalina, Amperawati, M., & Sari, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi COVID-19 di Poli Gigi Puskesmas Guntung Banjarbaru. *Jurnal Terapis Gigi Mulut*, 1(1), Hal 15. <https://jurnalterapisgigimulut.com/index.php/kepgibjm/article/download/27/16>. Diakses pada tanggal 29 Juni 2025
- Marlita Sari, W. S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek tangible. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(2), Hal 1195-1209. <https://jurnal-terapisgigimulut.com/index.php/kepgibjm/article/download/27/16>. Diakses pada tanggal 01 Juli 2025
- Meidina, A. S., Hidayati, S., & Mahirawatie, I. C. (2023). Systematic literature review: Pengetahuan pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut pada anak sekolah dasar. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 3(2), Hal 41-61. <http://rcipublisher.org/ijohm/index.php/ijohm/article/download/211/162>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Mustajab, D., & Amelia, Y. (2023, Oktober 17–19). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien RSUD Abepura. *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia*, 1, P 722.
- Nuriyah, E., Edi, I. S., & Ulfah, S. F. (2022). Karies gigi ditinjau dari pengetahuan kesehatan gigi dan mulut pada siswa sekolah dasar. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 2(2), Hal 167-179. Diakses pada tanggal 10 Juli 2025 <http://rcipublisher.org/ijohm/index.php/ijohm/article/download/111/84>.
- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit daerah (RSUD). *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial (Publicio)*, 5(2), Hal 113-122. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Pariati, K., Wijaya, A., Adam, A. M., Rahmadani, N., & Zulkarnain. (2024). Kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas Tamalate. *Media Kesehatan Gigi*, 23(1), Hal 24.

- <https://ojs3.poltekkes.mks.ac.id/index.php/medgigi/article/download/536/244>. Diakses pada tanggal 29 Juni 2025
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan: Suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), Hal 71-83.
<https://ojs.widyagamahusada.ac.id/index.php/JIK/article/download/283/227>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2025
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta analisis. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2). Hal 122-127.
<https://ojs.udb.ac.id/infokes/article/download/3130/2201>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Ricardo, R., Ridianto, R., & Solichin, S. (2024). Efektivitas pelayanan puskesmas terhadap kesehatan masyarakat. *Jurnal STIA Bengkulu*, 10(2), Hal 183-196.
<https://doi.org/10.56135/jsb.v10i2.178>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2024
- Sambodo, R. S. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), Hal 104-114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>. Diakses pada tanggal 06 Februari 2025
- Sari, M., & Subandi, W. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek tangible. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 3(2), Hal 65–75. Diakses pada tanggal 13 Juli 2025
- Selomitha, S., Saefulloh, M., Sasyari, U., & Muksin, A. (2025). Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Unit Rawat Inap Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *SENAL: Student Health Journal*, 2(1), Hal 88–97.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=selomitha+2025+kepuasan+pasien&btnG=#d=gs_qabs&t=1756178046860&u=%23p%3DxrYzySgrnAwJ. Diakses pada tanggal 20 Juli 2025
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(4), Hal 2047-2058.
<https://doi.org/10.54082/jupin.834>. Diakses pada tanggal 21 Februari 2025
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), Hal 145-151.
<https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>. Diakses pada tanggal 18 Februari 2025
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), Hal 543-551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>. Diakses pada tanggal 29 Juni 2025
- Sugiarto, F. A., Wardhana, E. S., & Darmawan, N. A. (2023). Peningkatan pemahaman masyarakat tentang kesehatan gigi. *Dentmas Journal*, 1(2), Hal 46-48. <http://dx.doi.org/10.30659/dentmas.1.2.46-50>. Diakses pada tanggal 19 November 2024.

- Suyadi, M., Sudarsono, & Mashudi, I. (2025). Makna kepuasan pasien dalam perspektif pengalaman layanan dan fasilitas Rumah Sakit Boliyohuto. *Economic and Business Management International Journal*, 7(2). Hal 231-240. <https://rjuwm.id/index.php/modena/article/download/63/58>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Swarjana, K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. ANDI.
- Syahroni Irfan, M. (2022). Prosedur penelitian. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), Hal 211-213. https://web.archive.org/web/20231115150741id_/https://ejurnal.stitaziziya.h.ac.id/index.php/ejam/article/download/50/45. Diakses pada tanggal 23 Januari
- Theresia, T. T., Lestari, S., Asia, R. R. A., & Astoeti, T. E. (2024). Scoping review: Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Hal 29-35. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2025
- Ulliana, Fathiah, Haryani, N., Afdilla, N., Halimah, Femala, D., Erfiani, M., Welliam, D., & Nuraisya. (2023). Kesehatan Gigi dan Mulut. *Eureka Media Aksara*. Hal 190-200. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ulliana+fathiah+2023&btnG=#d=gs_qabs&t=1756179318209&u=%23p%3Df33AAAE5F-4J. Diakses pada tanggal 29 Juni 2025
- Umairahmah, N., & Prasetya, I. F. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku menggosok gigi pada anak. *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut*, 6(2), Hal 154. <https://jurnal.poltekkespalembang.ac.id/index.php/jkgm/article/view/2566/1295> Diakses pada tanggal 23 Desember 2024
- Ursula, F. B. (2024). Studi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), Hal 138-149. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28407>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2025
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2023). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), Hal 1708-1714. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4153/3734>. Diakses pada tanggal 06 Februari 2025
- Uzzahra, A. H., Idris, H., Hasyim, H., Fajar, N. A., Windusari, Y., & Sari, N. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia: The Indonesian Journal of Health Promotion*, 4(4), Hal 347. <https://pdfs.semanticscholar.org/2b4a/12442dbe819bda49cc27e214d5cc11529c7f.pdf>. Diakses pada tanggal 01 Agustus 2025
- Wayan Arini, N., Supariani, N. D., Wirata, I. N., Wiratni, N. K., Poltekkes Kemenkes Denpasar, D., & Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes

- Denpasar. (2024). Hubungan pengetahuan cara memelihara kesehatan gigi dengan keterampilan menyikat gigi pada ibu hamil. *Jurnal Kesehatan Gigi (Dental Health Journal)*, 11(1), Hal 49-58. <https://doi.org/10.33992/jkg.v>. Diakses pada tanggal 22 Desember 2024
- Yansyah, I. R., & Sumijan, S. (2021). Sistem pakar metode forward chaining untuk mengukur keparahan penyakit gigi dan mulut. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 3(2), Hal 41-47. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i2.42>. Diakses pada tanggal 24 Januari
- Yunita, S., Syamiah, N., & Ferial, L. (2024). Literatur review: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Journal of Baja Health Science*, 4(01), Hal 1-16. <https://10.47080/joubahs.v4i01.2778>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2025
- Zubaidah, S. H. T. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(3), Hal 202-208. <https://doi.org/10.33366/jisip.v10i3.2362>. Diakses pada tanggal 21 November 2024

