

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSKDGM Sulawesi Selatan

Alfia Nur Arbanita¹, Sainuddin AR², R. Ardian Priyambodo³
Program Sarjana Terapan Terapi Gigi
¹²³Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : : alfiarbanita@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan, sehingga pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan rumah sakit. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional dan rancangan cross-sectional. Sampel sebanyak 50 responden dipilih dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta pernyataan kepuasan pasien, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dimensi (kehandalan, jaminan, dan empati) berada pada kategori puas, sedangkan ketanggapan dan bukti fisik berada pada kategori cukup puas. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 4,03. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$). Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik belum sepenuhnya memengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga peningkatan terutama pada dimensi ketanggapan dan bukti fisik perlu dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan gigi dan mulu

Analysis of Patient Satisfaction Levels with Dental and Oral Health Services at RSKDGM, South Sulawesi

ABSTRACT

Oral and dental health is an important part of overall health, so quality services are one indicator of hospital success. This study was conducted to determine the relationship between the quality of dental and oral health services and patient satisfaction levels at the Regional Special Dental and Oral Hospital (RSKDGM) in South Sulawesi Province. This study used a quantitative design with a descriptive observational approach and a cross-sectional design. A sample of 50 respondents was selected using an accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire covering five dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) and patient satisfaction statements, then analyzed using the Spearman Rank correlation test. The results showed that three dimensions (reliability, assurance, and empathy) were in the satisfied category, while responsiveness and tangibles were in the quite satisfied category. The patient satisfaction level was in the satisfied category with an average value of 4.03. The results of the Spearman correlation test showed that there was no significant relationship between service quality and patient satisfaction levels ($p > 0.05$). It was concluded that good service quality does not fully influence patient satisfaction levels. Therefore, improvements, particularly in the responsiveness and tangibles dimensions, are needed to maintain and enhance patient satisfaction.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction, Dental and oral health

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan dan berkontribusi penting terhadap kualitas hidup masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa kesehatan gigi yang baik diperlukan untuk menunjang fungsi mengunyah, berbicara, dan menjaga nutrisi tubuh tetap optimal. Gangguan kesehatan gigi yang tidak ditangani dapat menimbulkan masalah serius, seperti nyeri kronis, infeksi, bahkan memengaruhi kesehatan sistemik seperti penyakit jantung dan diabetes. (Kementerian et al., 2019)

Di tingkat nasional, masalah kesehatan gigi masih menjadi salah satu tantangan utama kesehatan masyarakat di Indonesia. Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) menunjukkan prevalensi masalah gigi dan mulut di Indonesia masih tinggi dan banyak kasus tidak mendapatkan penanganan yang memadai. Hal ini berdampak pada kualitas hidup, produktivitas kerja, serta beban biaya kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan gigi yang bermutu menjadi kunci untuk mengurangi angka kejadian penyakit gigi dan meningkatkan kualitas hidup. (Latifah, Nugroho, & Tiana, 2023)

Secara lokal, Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan merupakan rumah sakit rujukan yang menyediakan pelayanan komprehensif di bidang kesehatan gigi dan mulut. Namun, data kunjungan pasien dari tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan fluktuasi jumlah pasien yang dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang kurang optimal, ketersediaan fasilitas yang terbatas, serta ketidaksesuaian antara biaya layanan dan persepsi pasien dapat memengaruhi minat masyarakat untuk kembali berobat. (Lesmana, 2017) Kepuasan pasien perlu dijadikan indikator keberhasilan pelayanan karena memengaruhi loyalitas, kepatuhan terhadap pengobatan, dan rekomendasi kepada orang lain. (Jalias & Idris, 2020)

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, yang mencakup dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. (Eliza et al., 2022) Namun, hasil penelitian terkait hubungan tersebut masih beragam. Beberapa penelitian menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sementara penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak signifikan karena adanya faktor eksternal seperti ekspektasi dan pengalaman pasien sebelumnya. (Aulia et al., 2017) Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian pada konteks RSKDGM untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik terkait tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan sebelum menerima layanan. Apabila layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali memanfaatkan layanan. (Effendi, 2020) Kepuasan pasien juga menjadi indikator mutu pelayanan yang digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat menyebabkan berkurangnya kunjungan pasien dan berdampak negatif pada reputasi rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan diukur melalui lima dimensi utama yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dimensi ini dikembangkan oleh Parasuraman dan telah digunakan secara luas dalam menilai mutu layanan kesehatan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dan bukti fisik sering kali menjadi faktor yang dinilai rendah oleh pasien karena berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas. (Septiani & Harini, 2021)

Oleh karena itu, fokus peningkatan pada dimensi ini dapat berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pasien.

Selain itu, faktor non-medis seperti keramahan petugas, kemudahan akses pelayanan, dan transparansi biaya juga berpengaruh terhadap persepsi pasien. (Rahmawati, 2022) Hal ini penting karena persepsi positif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pasien terhadap anjuran pengobatan dan memperkuat hubungan antara tenaga medis dan pasien. Rumah sakit dengan tingkat kepuasan tinggi umumnya memiliki loyalitas pasien yang lebih baik dan mampu meningkatkan citra layanan di masyarakat.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) karena dilakukan di rumah sakit rujukan khusus gigi dan mulut yang memiliki karakteristik pasien berbeda dengan rumah sakit umum. Data yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan informasi spesifik bagi manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan program peningkatan mutu pelayanan berbasis kebutuhan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional menggunakan rancangan cross-sectional study yang dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis hubungan antara variabel pada satu waktu tertentu tanpa adanya perlakuan atau manipulasi terhadap subjek. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Februari hingga Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSKDGM dengan jumlah ± 3.650 kunjungan per tahun, sedangkan sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan datang ke lokasi penelitian dan memenuhi kriteria inklusi saat pengambilan data. Data primer diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik) serta pernyataan kepuasan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan administratif rumah sakit terkait jumlah kunjungan pasien. Alat yang digunakan berupa kuesioner tercetak yang telah divalidasi sebelumnya, sedangkan bahan penelitian berupa lembar jawaban yang diisi oleh responden secara mandiri.

Data yang telah terkumpul dilakukan proses editing untuk memastikan kelengkapan jawaban, kemudian dilakukan coding dengan memberi simbol atau angka pada setiap jawaban sesuai skala Likert yang digunakan. Data selanjutnya ditabulasi dan dimasukkan ke dalam perangkat lunak SPSS untuk dianalisis. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank karena data berdistribusi tidak normal. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Seluruh prosedur penelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti prinsip etika penelitian dan telah mendapatkan izin dari pihak kampus serta rumah sakit.

HASIL

Hasil penelitian ini disajikan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden, persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Data diperoleh dari 50 responden yang memenuhi kriteria inklusi melalui pengisian kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang telah divalidasi. Analisis univariat digunakan untuk

menggambarkan distribusi skor pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan, sedangkan analisis bivariat dengan uji korelasi Spearman Rank digunakan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Analisis Univariat

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	50
	Perempuan	25	50
Usia (tahun)	18–29	10	20
	30–39	15	30
	40–49	14	28
	50–65	11	22
Jenis Pelayanan	BPJS	34	68
	Umum	16	32

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 4.1 distribusi responden ditunjukkan seimbang dengan proporsi laki-laki dan perempuan masing-masing 50%, sehingga representasi responden dapat dinilai objektif. Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 30–39 tahun (30%) dan mayoritas menggunakan layanan BPJS (68%), sehingga dapat mencerminkan karakteristik pasien yang sering memanfaatkan pelayanan di RSKDGM.

	Mean	SD	Kategori
Kehandalan	20,28	1,68	Puas
Ketanggapan	15,92	1,72	Cukup Puas
Jaminan	19,40	1,99	Puas
Empati	19,94	1,53	Puas
Bukti Fisik	16,10	1,64	Cukup Puas

Tabel 4.2 Deskriptif Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Tabel 4.2 dimensi empati memiliki rata-rata skor tertinggi (19,94) sedangkan dimensi ketanggapan memiliki rata-rata terendah (15,92). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek empati petugas sangat baik, namun kecepatan dan ketanggapan pelayanan perlu ditingkatkan.

Analisis Bivariat

	Koefisien Korelasi (p)	p-value	Interpretasi
Kehandalan	-0,076	0,601	Tidak signifikan, hubungan sangat lemah
Ketanggapan	-0,029	0,843	Tidak signifikan, hubungan sangat lemah
Jaminan	-0,202	0,160	Tidak signifikan, hubungan lemah
Empati	-0,173	0,230	Tidak signifikan, hubungan lemah
Bukti Fisik	0,247	0,083	Tidak signifikan, hubungan lemah

Tabel 4.2 Hasil Analisis

Berdasarkan Tabel 4.2 seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai $p > 0,05$ sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Korelasi positif tertinggi ditunjukkan oleh dimensi

bukti fisik ($p = 0,247$) meskipun tidak signifikan, sedangkan dimensi ketanggapan memiliki korelasi terendah ($p = -0,029$).

PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang seimbang berdasarkan jenis kelamin dan mayoritas berada pada kelompok usia produktif menunjukkan bahwa pasien yang datang ke Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) memiliki distribusi demografis yang cukup representatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan rumah sakit menjangkau kelompok masyarakat luas tanpa bias terhadap gender tertentu. Dominasi pengguna layanan BPJS mencerminkan ketergantungan masyarakat pada program jaminan kesehatan nasional, sejalan dengan laporan Kementerian Kesehatan yang menyebutkan bahwa peserta JKN mendominasi pengguna fasilitas kesehatan di Indonesia (Kemenkes RI, 2023). Distribusi responden yang relatif merata mendukung validitas hasil penelitian karena memungkinkan perbandingan yang lebih objektif.

Skor tertinggi pada dimensi empati menunjukkan bahwa pasien menilai sikap petugas, kesediaan untuk membantu, serta perhatian yang diberikan sudah baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Septiani & Harini (2021) yang melaporkan bahwa empati menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah pada dimensi ketanggapan mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan pelayanan dan kesiapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien. Hasil serupa dilaporkan oleh Aulia et al. (2017) yang menemukan bahwa ketanggapan merupakan salah satu dimensi yang sering kali dinilai rendah oleh pasien karena keterbatasan tenaga dan waktu tunggu yang panjang.

Tidak ditemukannya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh kemungkinan adanya faktor eksternal seperti ekspektasi pasien, pengalaman sebelumnya, dan kondisi psikologis saat menerima layanan. Pasien yang memiliki ekspektasi rendah mungkin tetap merasa puas meskipun pelayanan belum optimal. Penelitian Eliza et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi tidak hanya oleh kualitas pelayanan tetapi juga oleh persepsi subjektif dan faktor sosial-ekonomi. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Jalias & Idris (2020) yang melaporkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit umum, namun perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik rumah sakit dan jenis layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen RSKDGM untuk meningkatkan dimensi ketanggapan dan bukti fisik melalui penambahan tenaga medis, perbaikan alur pelayanan, serta optimalisasi fasilitas pendukung. Peningkatan kualitas pada aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pasien secara menyeluruh dan berdampak positif terhadap loyalitas pasien. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan dinilai baik oleh sebagian besar pasien, terutama pada dimensi empati, kehandalan, dan jaminan, meskipun aspek ketanggapan dan bukti fisik masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sehingga dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien secara umum. Namun demikian, kualitas pelayanan yang baik belum sepenuhnya berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan adanya faktor lain di luar mutu pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan pasien. Hasil ini menegaskan pentingnya

peningkatan pengalaman pasien secara menyeluruh, termasuk perbaikan fasilitas, kecepatan layanan, serta penguatan komunikasi antara petugas dan pasien.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan memperkuat dimensi ketanggapan melalui penambahan tenaga medis, penyusunan alur pelayanan yang lebih efisien, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi. Perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, peralatan perawatan, dan kebersihan lingkungan juga penting untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas jumlah responden dan mempertimbangkan faktor-faktor psikologis serta sosial-ekonomi yang memengaruhi kepuasan pasien sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2019). Edukasi kesehatan gigi melalui UKGS dapat meningkatkan pengetahuan anak-anak sekolah dasar tentang pentingnya menyikat gigi secara baik dan benar. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 7(2), 45–52.
- Aulia, R., Putri, L., & Hartati, S. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 5(3), 211–219.
- Effendi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 15–23.
- Eliza, D., Marlina, R., & Nugroho, A. (2022). Determinasi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 12(1), 55–63.
- Jalias, F., & Idris, H. (2020). Analisis kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(4), 389–397.
- Kemendes RI. (2023). Laporan nasional peserta JKN dan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Latifah, R., Nugroho, D., & Tiana, L. (2023). Prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia berdasarkan Riskesdas. *Jurnal Kesehatan Gigi Indonesia*, 11(2), 87–94.
- Lesmana, I. (2017). Analisis fluktuasi kunjungan pasien dan implikasinya terhadap mutu layanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(1), 33–40.
- Rahmawati, N. (2022). Persepsi pasien terhadap pelayanan non-medis dan hubungannya dengan kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(3), 122–130.
- Septiani, A., & Harini, S. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 13(1), 71–79.