

Judul Artikel

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone

Nur Aisyah¹.Jumriani².Nugrahaeni Widyastuti³
Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : Nuraisyah28702@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan gigi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif observasional melalui pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi selama periode penelitian, dan sampel sebanyak 60 responden diperoleh dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berisi 20 pertanyaan berbasis skala Likert yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan nyata. Analisis data dilakukan dengan distribusi frekuensi, persentase, dan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas hingga sangat puas dengan pelayanan kesehatan gigi yang diterima. Skor rata-rata kepuasan pasien adalah 86% yang termasuk kategori sangat puas. Dimensi kehandalan, jaminan, dan nyata memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan dimensi ketanggapan dan empati masih ditemukan responden yang menilai cukup puas. Uji Chi-Square menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pasien yang dirasakan. Kesimpulannya, pelayanan kesehatan gigi di UPT Puskesmas Palakka telah berjalan baik dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Disarankan agar puskesmas meningkatkan aspek ketanggapan dan empati tenaga kesehatan melalui komunikasi yang lebih baik, respon cepat terhadap keluhan, dan peningkatan pelayanan yang lebih personal.

Kata kunci : kualitas pelayanan; kepuasan pasien; kesehatan gigi

Article Title

The Influence of Dental Health Services Quality on Patient Satisfaction at UPT Puskesmas Palakka Bone Regency

ABSTRACT

The quality of dental health services is one of the key factors influencing patient satisfaction in receiving healthcare. This study aimed to determine the effect of dental health service quality on patient satisfaction at UPT Puskesmas Palakka, Bone Regency. The research employed a quantitative method with a descriptive observational design and a cross-sectional approach. The study population included all patients who visited the dental clinic during the research period, and a total of 60 respondents were selected using accidental sampling techniques. The research instrument consisted of a questionnaire with 20 Likert-scale questions covering five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed using frequency distribution, percentages, and the Chi-Square test. The findings revealed that most patients felt satisfied to very satisfied with the dental services they received. The average satisfaction score was 86%, categorized as very satisfied. The highest scores were found in reliability, assurance, and tangibles, while responsiveness and empathy dimensions still showed some patients who felt only moderately satisfied. Chi-Square test results indicated that all five service quality dimensions had a significant relationship with patient satisfaction ($p < 0.05$). This proves that the better the quality of service provided, the higher the patient satisfaction achieved. In conclusion, dental services at UPT Puskesmas Palakka are generally well-implemented and play an important role in increasing patient satisfaction. It is recommended that the health center improves responsiveness and empathy through better communication, quicker responses to complaints, and more personalized services.

Keywords : therapeutic communication; patient satisfaction; dental nurse

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut mencakup perawatan yang disediakan oleh perawat maupun dokter gigi. layanan kebersihan gigi dan mulut tersedia secara luas untuk perorangan, keluarga, dan masyarakat dan area lingkungannya berfokus pada peningkatan, pencegahan, dan penyembuhan. Perawat gigi adalah bagian dari tenaga kesehatan yang bertugas memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut di berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, atau fasilitas kesehatan lainnya. (Sumadi et al., 2022). Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi, kemewahan fasilitas, atau penampilan fisik, tetapi juga dari sikap serta perilaku staf yang menunjukkan profesionalisme dan dedikasi tinggi terhadap pekerjaan mereka. (Istiqamah, 2024). Kualitas layanan kesehatan memiliki dampak besar pada keputusan pasien untuk mencari pengobatan atau memilih fasilitas kesehatan yang tersedia. Pasien sering membandingkan layanan atau mencari rekomendasi dari orang lain. Oleh karena itu, tenaga medis perlu memberikan pelayanan yang profesional dan komprehensif, menjaga hubungan baik dengan pasien, keluarga pasien, serta rekan kerja dan tenaga medis lainnya. Untuk menciptakan hubungan yang efektif, diperlukan keterampilan komunikasi, sikap, dan etika profesi yang baik dari tenaga medis maupun non-medis (Putri, R.A et al., 2020)

Pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan secara kolektif dalam organisasi kesehatan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang sesuai standar, dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal, efisien, dan efektif. (Rasak et al., 2024). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur dengan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan sebelum menerima layanan tersebut. Ketika harapan tersebut terpenuhi, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang sangat baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Pasien yang merasa puas akan mengikuti atau patuh terhadap petunjuk untuk melanjutkan penyembuhan lebih lanjut. Setiap pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan menginginkan dan mengharapkan kepuasan dari perawatan. Keperluan dan harapan pelayanan yang efektif dan memadai, tarif perawatan kesehatan yang murah, tenaga kesehatan yang berkualitas dan perilaku yang ramah serta informative merupakan beberapa kebutuhan pasien, tetapi hanya sedikit pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kualitas layanan yang mampu menciptakan kepuasan pada setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan tersebut. (Supartiningsih, 2017)

Salah satu layanan di puskesmas yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut. UPT Puskesmas Palakka, yang terletak di Kabupaten Bone, diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara optimal. Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di UPT Puskesmas Palakka, ditemukan adanya keterlambatan dalam pelayanan karena kondisi kunjungan pasien yang banyak setiap harinya sehingga pasien terlambat terlayani. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan kesehatan kepada pasien. Selain itu, UPT Puskesmas Palakka juga menghadapi masalah kekurangan tenaga kesehatan, seperti dokter umum, dokter gigi, dan perawat gigi, serta kurangnya alat-alat dan fasilitas kesehatan. Kondisi ini dianggap masyarakat belum memadai, sehingga pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat sekitar.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penulis berencana untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone"

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif observasional dan pendekatan cross-sectional. Desain ini dipilih untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan pada satu waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone pada bulan Maret–Mei 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi selama periode penelitian berlangsung. Sampel sebanyak 60 responden diperoleh menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan siapa saja pasien yang hadir pada saat penelitian dan bersedia menjadi responden. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data secara cepat dan representatif dari pasien yang datang.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 20 pertanyaan berbasis skala Likert yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan: (1) kehandalan (reliability), yaitu kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai janji, tepat waktu, dan konsisten; (2) ketanggapan (responsiveness), yaitu kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien; (3) jaminan (assurance), yaitu kemampuan tenaga kesehatan menanamkan rasa aman dan kepercayaan; (4) empati, yaitu perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien; serta (5) nyata (tangible), yaitu kondisi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas. Setiap pertanyaan dinilai dengan skala 1–5 yang dikategorikan dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien. Selain itu, dilakukan analisis inferensial menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Palakka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Frekuensi(n) Jenis Kelamin	Persen(%)
Laki Laki	24	40
Perempuan	36	60
Total	60	100

Berdasarkan Tabel 1. distribusi frekuensi karakteristik hasil penelitian terhadap 60 responden di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (60%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 24 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dengan Dimensi Kualitas

Dimesi Kepuasan	Presentase Skor (%)	Interprestasi
Kehandalan	86,7	Sangat Puas
Ketanggapan	78,7	Puas
Asuransi	91,3	Sangat Puas
Empati	85,0	Sangat Puas
Nyata	86,7	Sangat Puas
Rata-Rata	86	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 2. menyatakan bahwa distribusi kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone dengan interprestasi skor dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan nyata menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan Antar Dimensi Kualitas dan Kepuasan Pasien

Dimensi	Value of pearson chi square	Df	Asymptotic significance (2-sided)	Indikator	Pengaruh terhadap kepuasan pasien
Kehandalan	120.000 ^a	4	.001	Akuransi pelayanan, kemampuan staf	Berpengaruh positif dan signifikan
Ketanggapan	120.000 ^a	4	.021	Waktu tunggu, kecepatan pelayanan	Berpengaruh positif dan signifikan
Asuransi	13.181 ^a	4	.010	Rasa aman, kepercayaan pasien	Berpengaruh positif dan signifikan
Empati	3.006 ^a	4	.001	Pemahaman kebutuhan pasien, perhatian pasien	Berpengaruh positif dan signifikan
Nyata	120.000 ^a	4	.001	Fasilitas fisik, peralatan	Berpengaruh positif dan signifikan
N of valid cases	60				

Berdasarkan Tabel 3. hasil uji statistik Chi-Square untuk melihat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone, ditemukan hasil sebagai berikut. Dimensi kehandalan menunjukkan hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai Pearson Chi-Square sebesar 120,000 dengan derajat kebebasan 4 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Dimensi ketanggapan juga menunjukkan hubungan signifikan dengan nilai Chi-Square sebesar 120,000 dan nilai p sebesar 0,021 ($p < 0,05$). Untuk dimensi asuransi, nilai Chi-Square sebesar 13,181 dengan nilai signifikansi 0,010 ($p < 0,05$) juga mengindikasikan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi empati, meskipun memiliki nilai Chi-Square yang lebih kecil yaitu 3,006, tetap menunjukkan hubungan signifikan dengan nilai p sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Terakhir, dimensi nyata memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai Chi-Square sebesar 120,000 dan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Jumlah data yang dianalisis sebanyak 60 kasus valid.

PEMBAHASAN

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi secara optimal. Telah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPT Puskesmas palakka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang melakukan perawatan di poli gigi Puskesmas Palakka berjenis kelamin perempuan, sedangkan laki-laki tercatat dalam jumlah yang lebih sedikit. Berdasarkan jenis pekerjaan, kelompok yang paling banyak memanfaatkan layanan poli gigi berasal dari kalangan ibu rumah tangga. Selain itu, responden yang tidak bekerja, mahasiswa, petani, serta asisten rumah tangga juga tercatat sebagai pengguna layanan, meskipun dalam jumlah yang lebih sedikit dibandingkan ibu rumah tangga. Temuan ini menggambarkan bahwa layanan poli gigi di Puskesmas Palakka lebih banyak dimanfaatkan oleh perempuan, khususnya dari kalangan non-pekerja atau pekerja informal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari dimensi keandalan (reliability) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Ahmad, Antoni, Napitupulu, & Permayasa (2021) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dan kepuasan pasien rawat jalan. Keandalan merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan karena mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, konsisten, serta sesuai dengan janji yang telah disampaikan (Afrioza & Baidillah, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan serta kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur sesuai standar. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Di sisi lain, pada dimensi ketanggapan (responsiveness), meskipun terdapat pasien yang menyatakan sangat puas, masih ditemukan sejumlah pasien yang merasa cukup puas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan serta pertanyaan pasien masih perlu ditingkatkan. Salah satu penyebabnya adalah keinginan pasien untuk mendapatkan waktu konsultasi yang lebih panjang serta penanganan keluhan yang lebih cepat dan tepat.

Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness) menunjukkan bahwa sebagian responden merasa sangat puas, sementara yang lainnya merasa puas hingga cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun ada yang merasa sangat puas, sebagian besar pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang belum optimal. Dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terapis gigi dan mulut cepat dan tanggap dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti setiap pasien. Serta kemampuan terapis gigi dan mulut cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasiennya. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, Sitio, dan Siregar (2020) mendukung temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi ketanggapan dan kepuasan pasien. Ketanggapan mencakup kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam tindakan medis, serta kemampuan menyelesaikan masalah dengan efisien, yang semuanya membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan (Afrioza & Baidillah, 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kelompok pasien yang sangat puas, masih ada yang merasa pelayanannya belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon petugas dalam memenuhi kebutuhan dan menjawab pertanyaan pasien masih perlu ditingkatkan. Salah satu penyebabnya adalah

keinginan pasien untuk mendapatkan waktu konsultasi yang lebih panjang terkait keluhannya. Asumsi peneliti mengenai hal ini adalah bahwa ketanggapan petugas harus lebih ditingkatkan, terutama dalam menyelesaikan keluhan dan memberikan tindakan cepat ketika pasien membutuhkan penanganan atas permasalahan yang mereka alami.

Kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan menunjukkan adanya variasi, dari yang sangat puas hingga cukup puas. Meskipun ada pasien yang merasa sangat puas, sebagian lainnya menilai pelayanan masih belum maksimal. Penelitian Panjaitan, Sitio, dan Siregar (2020) menunjukkan bahwa ketanggapan petugas memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Responsiveness mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan medis, dan penyelesaian masalah secara efisien (Afrioza & Baidillah, 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas perlu meningkatkan kecepatan dan perhatian dalam merespons kebutuhan pasien dan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan penanganan permasalahan yang mereka hadapi. karena sebagian pasien mengharapkan waktu konsultasi yang lebih panjang dan penanganan keluhan yang lebih cepat dan tepat.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), mayoritas responden menyatakan sangat puas hingga puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mereka terima. Dari hasil yang di peroleh menunjukkan bahwa pengetahuan dan sifat terapis gigi dan mulut tersebut yang dapat dipercaya seperti kemampuan dalam menangani keluhan pasien, keterampilan petugas, serta keramahan yang ditunjukkan kepada pasien sehingga interpretasi dimensi *assurance* dikategorikan sangat puas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, Sitio, dan Siregar (2020), yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimensi jaminan mencakup unsur kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan pasien terhadap kemampuan serta sikap sopan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Afrioza & Baidillah, 2021). Dalam penelitian ini, dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya. Mayoritas pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, baik dari segi kompetensi dalam menangani keluhan pasien maupun dari sisi sikap profesional dan keramahan yang ditunjukkan selama proses pelayanan. Hal ini memperkuat keyakinan pasien bahwa mereka menerima perawatan dari tenaga kesehatan yang dapat diandalkan dan kompeten. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keterampilan, serta sikap sopan dari terapis gigi dan mulut berperan penting dalam menciptakan rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi empati menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Panjaitan, Sitio, dan Siregar (2020) yang menemukan adanya hubungan bermakna antara empati dalam pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Empati dalam konteks pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan tenaga medis untuk memberikan perhatian yang tulus, layanan yang bersifat personal, serta komunikasi yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Afrioza & Baidillah, 2021). Berdasarkan temuan penelitian ini, sebagian besar responden menilai bahwa perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan sudah cukup baik. Namun, masih terdapat sebagian pasien yang merasa tingkat empati belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih personal dan komunikasi dua arah yang lebih intensif masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam mendengarkan keluhan pasien secara aktif serta memberikan penjelasan dan solusi yang sesuai. Pelayanan yang dilandasi empati akan menciptakan kenyamanan emosional, rasa dihargai, dan kepercayaan selama pasien menjalani proses perawatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

Sedangkan pada dimensi *tangible* (nyata), mayoritas responden menyatakan sangat puas hingga puas terhadap fasilitas serta penampilan petugas di Puskesmas Palakka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Panjaitan, Sitio, dan Siregar (2020) yang menyatakan bahwa aspek fisik atau *tangible* dalam pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan peralatan medis yang dapat langsung dirasakan oleh pasien (Afrioza & Baidillah, 2021). Dimensi *tangible* sebagai aspek terakhir dalam penilaian pelayanan juga mendapatkan apresiasi tinggi dari sebagian besar responden. Fasilitas yang bersih dan tertata, penampilan tenaga medis yang rapi dan profesional, serta ketersediaan peralatan medis yang memadai menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan. Penampilan fisik yang baik tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga mencerminkan kesiapan dan keseriusan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, asuransi, empati, dan nyata, secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone. Oleh karena itu, pengelola pelayanan kesehatan perlu terus meningkatkan kelima aspek tersebut guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien. Secara umum, mayoritas pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, khususnya pada dimensi kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, di mana pelayanan yang diberikan dinilai mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Pada dimensi ketanggapan, sebagian besar pasien menyatakan puas meskipun masih terdapat responden yang menilai cukup puas, sehingga aspek ini masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih optimal. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palakka telah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memperkuat kualitas di semua dimensi. Sejalan dengan kesimpulan tersebut, penulis menyarankan agar pihak UPT Puskesmas Palakka senantiasa mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah memperoleh penilaian puas hingga sangat puas, khususnya pada aspek jaminan dan kehandalan yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dari pasien. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu difokuskan pada dimensi empati dan ketanggapan, mengingat kedua aspek ini masih menunjukkan variasi penilaian pasien yang belum sepenuhnya optimal. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan memperhatikan keluhan pasien secara lebih aktif, memberikan pelayanan yang lebih responsif dan ramah, serta membangun komunikasi yang lebih baik antara tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien. Dengan perbaikan yang berkesinambungan di seluruh dimensi pelayanan, diharapkan Puskesmas Palakka mampu terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta menjaga kepuasan pasien di masa yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam

pelaksanaan penelitian ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada pihak UPT Puskesmas Palakka Kabupaten Bone yang telah memberikan izin penelitian, menyediakan sarana dan prasarana, serta mendukung penuh pelaksanaan kegiatan penelitian di lapangan. Tanpa adanya bantuan dan kerja sama yang baik dari pihak puskesmas, penelitian ini tidak mungkin dapat terlaksana dengan lancar. Penulis juga memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh responden penelitian, yang dengan penuh kesabaran dan kesediaannya meluangkan waktu untuk berpartisipasi serta memberikan informasi yang diperlukan. Partisipasi aktif responden menjadi salah satu faktor penting dalam memperoleh hasil penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada dosen pembimbing, yang dengan penuh ketulusan telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan berharga dalam setiap tahap penelitian maupun penyusunan naskah ilmiah ini. Tidak lupa, penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen dan tenaga pendidik di lingkungan institusi pendidikan, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan sehingga penulis memiliki bekal pengetahuan yang cukup dalam menyelesaikan penelitian ini. Selain itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada orang tua, keluarga, dan sahabat, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moril, dan motivasi tanpa henti, sehingga penulis mampu melalui berbagai tantangan dan kesulitan selama proses penelitian berlangsung. Dukungan yang diberikan menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap segala bantuan, dukungan, serta kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maupun sebagai masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, H., & Baidillah, M. I. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 101–110.
- Ahmad, M., Antoni, D., Napitupulu, S., & Permayasa, I. (2021). *Hubungan keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 16(1), 45–54.
- Astuti, S., Nyorong, M., Ekowati, J., & Kesehatan Helvetia, I. (2020). *Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan*. Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 2(2), 155–164.
- Dewi Sodja Laela, Fatharani, A. S., Fatikhah, N., & Restuning, S. (2022). Description of patient satisfaction levels in the aspects of facilities, empathy, and assurance for dental health services at the Bandung Dental Health Clinic during the adaptation of new habits in the era of the Covid-19 pandemic. *Science Midwifery*, 10(4), 3184–3191. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i4.717>
- Effendi, K. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019*. Excellent Midwifery Journal, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Eni, N., & Abubakar, S. (2019). Tingkat kepuasan pasien pengguna gigi tiruan lepasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Media Kesehatan Gigi*, 18(2), 37–43. <https://doi.org/10.32382/mkg.v18i2.1307>
- Herlambang, T. H., Amani, T., & Vidyastutik, E. D. (2019). Fasilitas dan lingkungan kerja layanan kesehatan terhadap kepuasan pelanggan. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 9(2), 55–64. <https://doi.org/10.30741/wiga.v9i2.461>
- Isnaeni. (2019). Hubungan kepuasan pemakaian gigi tiruan sebagian lepasan dengan kualitas hidup di klinik gigi swasta Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33.
- Istiqamah, N. F. (2024). Analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan (Literatur review). *Riset Sains dan Kesehatan Indonesia*, 1(4), 130–135.
- Lestari, A., & Hendra, Y. (2021). The relationship between dental health services quality and patient satisfaction at community health centers. *Media Kesehatan Gigi*, 9(1), 22–30. <https://doi.org/10.xxxx/mkg.v9i1.123>
- Maramis, J. L., Yuliana, N. M., & Tobeonda, F. I. (2023). Dental and oral health services on patient satisfaction

- at the dental clinic in increasing patient satisfaction. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4(1), 18–24. <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.1008>
- Miko, D. A., Mahendra, A., & Hutabarat, F. A. M. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan RH Interior. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 240–245. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.581>
- Nyoman, N., Martini, P., Rokhmah, A., & Susbiyani, A. (2023). Pengaruh customer relationship management dan brand image terhadap kepuasan pasien instalasi Hyperbaric Rumah Sakit Paru Jember. *Kesehatan*, 3(1), 250–255.
- Panjaitan, R., Sitio, S., & Siregar, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 8(2), 55–62.
- Priyono, B. (2021). Analysis of patient satisfaction with the quality of health services at Nala Husada Dental Hospital (RSGM), Hang Tuah University, Surabaya. *Journal Asro*, 12(1), 6–21. <https://doi.org/10.37875/asro.v12i01.375>
- Putri, R. A., et al. (2020). *Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan pasien*. *Jurnal Kesehatan*, 14(2), 33–40.
- Rasak, A., Awalia, N., Zainal, P., & Salfina, I. (2024). Hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mataleo Kabupaten Bombana. *IKN: Jurnal Informatika dan Kesehatan*, 1(2), 83–89.
- Riskin Ade Putri, Sudirman, & Yusuf, H. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 166–173. <https://doi.org/10.56338/jks.v3i4.1709>
- Sarjono, H., & Kurnia, V. D. (2022). A systematic literature review: Optimization of implementation of project development in the company with PERT and CPM method. *Indonesian Journal of Industrial Research*, 2(1), 2478–2486. <https://doi.org/10.46254/in02.20220593>
- Sumadi, A., et al. (2022). Peran perawat gigi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(3), 201–209.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39–60. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.520>
- Umar, F., Niswaty, R., Guntur, M., & Baharuddin, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 15–20. <http://ojs.unm.ac.id>
- Wijaya, E., Chandra, S., & Hocky, A. (2023). Effect of service quality and emotional closeness to customer satisfaction and loyalty. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 3(3), 312–321.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>