

PELAYANAN TENAGA KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN

Jeana Lydia Maramis¹, Ni Made Yuliana², Farenzia Imelda Tobeonda³
^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kemenkes Manado, Indonesia

Info Artikel	Abstrak
Article History: Received: 28 Feb 2023 Revised: 21 Mar 2023 Accepted: 30 Mar 2023 Available Online: 4 Apr 2023	Abstrak Latar belakang: Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam meningkatkan kepuasan pada saat menerima layanan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan. Terdapat 5 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yakni tangibles (kenyataan), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan dimensi empathy (empati). Masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien mempengaruhi kekuatan kelemahan pada pusat pelayanan Kesehatan, salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Tujuan: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara. Metode: Observasi analitik dengan pendekatan cross sectional study. Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang melakukan perawatan di poli gigi Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara, dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan yang ada di poli gigi Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara dalam meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi yang diteliti berada pada kategori puas, namun yang paling dominan pada dimensi assurance. Setelah uji statistik ternyata pada dimensi reliability dan assurance dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien, dan pada dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy dinyatakan tidak ada pengaruh dengan kepuasan pasien.
Kata Kunci: Pelayanan, kesehatan gigi, kepuasan, pasien	

DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES ON PATIENT SATISFACTION AT THE DENTAL CLINIC IN INCREASING PATIENT SATISFACTION

Keywords: Services, dental health, satisfaction, patients	Abstract <i>Background: Quality health services are one of the basic needs that everyone needs to increase satisfaction when receiving services. Patient satisfaction is an important indicator and is commonly used to measure quality in health services. There are 5 dimensions in assessing service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. Problems regarding the quality of health services on patient satisfaction affect the strengths and weaknesses of health service centers, one of which is dental and oral health services. Purpose: this study aims to determine the quality of dental and oral health services on patient satisfaction at the Dental Clinic of the Sonder Health Center, Minahasa Regency, North Sulawesi Province. Method: Analytical observation with a cross sectional study approach. The sample used was 52 patients who underwent treatment at the dental clinic of the Sonder Health Center, Minahasa Regency, North Sulawesi Province, using accidental sampling as a sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. The results showed that the services of health workers at the dental polyclinic at the Sonder Health Center, Minahasa Regency, North Sulawesi Province in increasing patient satisfaction based on the five dimensions studied were in the satisfied category, but the assurance dimension was the most dominant. After statistical tests, it turned out that the dimensions of reliability and assurance indicated that there was a significant effect on patient satisfaction, and on the dimensions of tangibles, responsiveness, and empathy, it was stated that there was no effect on patient satisfaction.</i>
---	--



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author.
Published by Politeknik Kesehatan
Kemenkes Jakarta I

Korespondensi Penulis:

Jeana Lydia Maramis
Jl. R.M. Monginsidi, Malalayang Dua, Manado, Indonesia
Email: jeanalydiamaramis@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat (Pakasi et al., 2016). Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah (Srinoveani, 2021). Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus-menerus agar diketahui keburukan dan kebaikan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya (Maryati et al., 2018).

Upaya pembangunan bidang kesehatan salah satunya yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas (Handayani, 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Nurilawaty et al., 2021). Penyedia pelayanan kesehatan harus terus meningkatkan mutu pelayanan baik dari aspek kepuasan, kenyamanan serta keselamatan pasien sehingga pelayanan kesehatan menjadi efektif, salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia adalah Puskesmas (Rusmali et al., 2022).

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan (Napirah et al., 2016). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Megatsari et al., 2018).

Berdasarkan Riskesdas tahun 2018 menyatakan bahwa proporsi masalah gigi dan mulut sebesar 57,6% dan yang mendapat pelayanan dari tenaga medis gigi sebesar 10,2%. Proporsi masalah gigi dan mulut sebesar 66,5%, dan yang menerima perawatan dari tenaga medis sebesar 9,41%. Berdasarkan data ini maka dapat dilihat bahwa penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit dengan persentasi yang cukup tinggi, sedangkan proporsi frekuensi berobat ke tenaga medis gigi 1-3x 1,00 %, 4-6x 2,01 %, 7x 0,81 %, tidak pernah berobat 98,18 %, selanjutnya proporsi frekuensi berobat ke tenaga medis gigi kota manado 1-3x 0,70 %, 4-6x 1,74 %, 7x 0,37%, tidak pernah berobat 97,19% (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut,

makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia (available) di masyarakat serta bersifat berkesinambungan (continuous). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadannya dalam masyarakat adalah ada setiap saat yang dibutuhkan, yang kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima (acceptable) oleh masyarakat serta bersifat wajar (appropriate). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik, yang ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (accessible) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang selalu terkonsentrasi didaerah perkotaan saja dan sementara itu tidak ditemukan didaerah pedesaan, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik., yang keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (affordable) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik, dan syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (quality). Pengertian mutu yang dimaksudkan disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Ariga, 2020; Astari, 2020).

Kondisi ruangan poli gigi ikut mendukung keselamatan dan kenyamanan Dokter Gigi dan Perawat Gigi. Ketidaktepatan tata letak dalam ruangan akan mempengaruhi sikap dalam bekerja. Dalam berpratik, memakan waktu yang lama apabila tidak memperhatikan desain ruangan maka akan menyebabkan berbagai macam permasalahan (Pratamawati et al., 2019). Ruang praktik yang ideal bagi dokter gigi dan perawat gigi yang sebaiknya memperhatikan 4 prinsip dalam mendesain yaitu prinsip kepentingan, prinsip pemakaian tersering,

prinsip fungsional dan prinsip urutan. Dalam ruang praktik terdapat beberapa komponen yaitu dental chair, kursi perawat gigi, lampu atau penerangan, meja alat dan bahan, dan tempat penyimpanan alat dan bahan, semua peralatan harus didesain secara ergonomis.

Berdasarkan hasil penelitian (Putri et al., 2019), menunjukkan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Politeknik Gigi dan Mulut RSUD Bandung Mangusada adalah sangat memuaskan (64,5%) dan memuaskan (35,5%). Dimensi yang paling memuaskan adalah dari dimensi jaminan sebesar (61,8%) dengan proporsi kepuasan tertinggi pada komponen kesopanan dan keramahan dokter gigi (55,5%), berdasarkan dimensi wujud nyata (51,8%) merasa puas, dimensi ketanggapan (49,1%) merasa puas, pada dimensi empati (40,9%) merasa puas dan (59,1%) merasa sangat puas. dimensi kehandalan (50,9%) merasa puas dan (49,1%) merasa sangat puas. Proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan administrasi (43,6%), namun masih terdapat komponen yang belum memuaskan, yaitu lamanya waktu tunggu di Poliklinik gigi (5,5%), dan jam buka pendaftaran (2,7%).

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap variabel-variabel yang menjadi objek penelitian tanpa memberikan perilaku tertentu kepada objek penelitian. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional Study. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke poli klinik gigi di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara sebanyak 52 pasien. Data yang didapat lewat pengisian kuesioner akan dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji chi-square. Penelitian ini telah mendapatkan surat keterangan layak Etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Manado No. KEPK.01/II/217/2022.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kenyataan (*Tangible*)

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	
	Tidak puas	Puas		
Kenyataan (<i>Tangible</i>)	Kurang	5	9	14
	Baik	35,7%	64,3%	100%
	Baik	8	30	38
		21,1%	78,9%	100%

Data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa, variabel kenyataan (*tangible*) dengan kepuasan pasien yang terbanyak berada pada kategori baik dengan puas 78,9%, sedangkan kategori baik dengan tidak puas 21,1%, untuk kategori kurang baik yang merasa puas 64,3% dari 14 responden dan yang tidak puas 35,7%.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	
	Tidak puas	Puas		
Kehandalan (<i>Reability</i>)	Kurang	6	11	17
	Baik	35,3%	64,7%	100%
	Baik	4	31	35
		21,1%	78,9%	100%

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa, variabel kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien yang terbanyak berada pada kategori baik dengan puas 78,9% dan kategori baik dengan tidak puas 21,1%, sedangkan kategori kurang baik dengan puas 64,7% dari 17 responden, sementara kategori kurang baik yang merasa tidak puas 35,3%.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	
	Tidak puas	Puas		
Ketanggapan (<i>Responsive ness</i>)	Kurang	1	2	3
	Baik	33,3%	66,7%	100%
	Baik	18	31	49
		36,7%	63,3%	100%

Berdasarkan data pada Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa, variabel ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien yang terbanyak berada pada kategori baik dan merasa puas 63,3%, sedangkan kategori baik dengan tidak puas 36,7%. Untuk kategori kurang baik yang merasa puas 66,7% dari 3 responden dan yang tidak puas 33,3%.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (Assurance)

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	
	Tidak puas	Puas		
Jaminan (Assurance)	Kurang Baik	1	3	4
	Baik	25%	75%	100%
	Baik	9	39	48
		18,8%	81,2%	100%

Data pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa, variabel jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien yang terbanyak berada pada kategori baik dan puas (81,2%), sedangkan kategori baik dengan tidak puas 18,8%, kemudian kategori kurang baik yang merasa puas ada 75% dari 4 responden dan yang tidak puas ada 25%.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (Empathy)

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	
	Tidak puas	Puas		
Empati (Empathy)	Kurang Baik	1	3	4
	Baik	25%	75%	100%
	Baik	9	39	48
		18,8%	81,2%	100%

Data pada Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa, variabel jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien yang terbanyak berada pada kategori baik dengan puas 81,2%, sedangkan kategori baik dengan tidak puas 18,8%, kemudian kategori kurang baik yang merasa puas 75% dari 4 responden dan yang tidak puas 25%.

Tabel 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien		n	Fisher Exact
		Tidak puas	Puas		
Kenyataan (Tangible)	Kurang Baik	5	9	14	0,231
	Baik	25%	75%	100%	
Kehandalan (Reability)	Kurang Baik	8	30	38	0,050
	Baik	18,8%	81,2%	100%	
Ketanggapan (Responsiveness)	Kurang Baik	6	11	17	0,271
	Baik	35,3%	64,7%	100%	
Jaminan (Assurance)	Kurang Baik	4	31	35	0,019
	Baik	11,4%	88,6%	100%	
Empati (Empathy)	Kurang Baik	0	3	3	0,783
	Baik	0%	100%	100%	
	Kurang Baik	18	31	49	0,783
	Baik	36,7%	63,3%	100%	
	Kurang Baik	1	0	1	0,019
	Baik	100%	0%	100%	
	Kurang Baik	0	51	51	0,019
	Baik	0%	100%	100%	
	Kurang Baik	0	4	4	0,783
	Baik	0%	100%	100%	
	Kurang Baik	3	45	48	0,783
	Baik	6,3%	93,7%	100%	

Pembahasan

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien, hal ini ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (Fatrinda & Saputra, 2019).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan (Salsabila et al., 2021). Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat

diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan sehingga pelanggan akan merasa puas (Nurilawaty et al., 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan bertalian dengan tingkat kepuasan dimana responden dalam dimensi kepuasan tangibles (kenyataan) paling banyak berada pada kategori puas dengan pelayanan baik (81,2%), hal ini ditinjau dari dokter gigi dan perawat gigi yang berpenampilan rapi, serta penataan ruangan poli gigi di Puskesmas Sonder bersih dan nyaman, sehingga membuat ketertarikan pasien untuk berobat di poli gigi Puskesmas Sonder. Menurut Jalias dkk, (2020), menyatakan bahwa tampilan fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien, Dari hasil uji statistik, menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan yang di Puskesmas Sonder dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikannya $0,231 > 0,05$ yang dilihat pada fisher exact dikarenakan tidak berdistribusi normal. Hasil ini disebabkan karena masih ada responden yang merasa kurang puas pelayanannya, karena ada pasien yang pergi berobat membawahi kendaraan pribadi dan lahan parkir yang belum memadai, dan juga ruang tunggu belum representative.

Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) tertinggi berada pada kategori puas (88,6%), ditinjau dari kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan gigi dalam melakukan pemeriksaan pelayanan sudah optimal. Pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut merasa puas dengan dokter gigi dan perawat gigi yang sudah profesional dan bertanggung jawab, hal ini didukung pernyataan dari (Astuti, 2019), bahwa keprofesionalan tenaga kesehatan gigi yang ada memberikan pelayanan yang terbaik, karena memiliki sifat ramah. Pada dimensi kehandalan ini masih ada responden yang merasa kurang puas dalam pelayanan, hal ini dimungkinkan karena waktu tunggu dari pasien untuk mendapat pelayanan agak lambat, demikian juga hasil analisa dengan uji statistik menjelaskan ada pengaruh antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien dimana nilai signifikannya $0,050 \leq$

$0,05$. Penelitian ini didukung oleh (Kurniawan, 2017), yang menyatakan bahwa semakin tinggi dimensi reliability (kehandalan) akan berdampak pada semakin tingginya kepuasan pasien.

Kepuasan responden berdasarkan dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kategori puas sebanyak 63,3% dengan 31 responden. Ditinjau dari tenaga kesehatan gigi menunjukkan kesiapan dalam menanggapi keluhan pasien, sehingga mampu membantu dalam memberikan layanan dengan tepat, dan juga petugas kesehatan gigi mau mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah, 2018), menyatakan bahwa antara kualitas sangat mempunyai hubungan yang erat karena apabila suatu pelayanan berkualitas, maka pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji yang dilakukan, menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan dimensi responsiveness (ketanggapan) ($0,271 > 0,05$). Hasil ini didukung oleh penelitian dari (Suryati et al., 2017), dimana tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi responsiveness.

Tingkat kepuasan responden pada dimensi assurance (jaminan) dengan kategori baik dan puas mencapai 100% dari 51 responden. Ditinjau dari dokter gigi dan perawat gigi memberikan penjelasan mengenai prosedur tindakan/perawatan yang akan dilakukan dengan jelas dan mudah dipahami, dan juga tindakan dokter gigi dan perawat gigi sangat hati-hati tidak kasar, sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien dengan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi layanan yang diterima dan harapan mereka sebelum mendapatkan layanan, Pasien mengharapkan layanan yang baik, cepat, dan nyaman (Rangkuti et al., 2021). Demikian juga dengan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik, dinyatakan ada pengaruh yang signifikan ($0,019 < 0,05$) antara pelayanan dengan dimensi jaminan. Hasil ini didukung juga oleh penelitian dari (Anggia et al., 2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara assurance dengan tingkat kepuasan pasien.

Data tingkat kepuasan pada dimensi empathy (empati) dengan kategori puas didapati 93,7%, hal ini ditinjau dari tenaga kesehatan gigi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial, perawatan yang diberikan cepat dan memuaskan dan pada saat perawatan dilaksanakan petugas di Puskesmas menunjukkan perhatian kepada setiap

pasien. Hasil ini sejalan dengan pendapat dari (Raharja et al., 2018) yang menyatakan bahwa pasien merasa puas, karena mendapat perhatian yang baik oleh petugas kesehatan di rumah sakit. Setelah dilakukan uji statistik, maka hasilnya tidak ada pengaruh antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien ($0,783 > 0,05$). Hasil penelitian ini bertolakbelakang dengan penelitian dari (Pratiwi et al., 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empathy terhadap kepuasan pasien poli gigi peserta JKN di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang, demikian hal juga pendapat dari (Boy et al., 2021), menyatakan bahwa pasien merasa puas saat diberi pelayanan karena sikap dan perhatian dari petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pasien.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan yang ada di poli gigi Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara dalam meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi yang diteliti yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan dimensi empathy, dengan kualitas pelayanan berada pada kategori puas, namun yang paling dominan pada dimensi assurance. Setelah uji statistik ternyata pada dimensi reliability dan assurance dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pada dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy dinyatakan tidak ada pengaruh dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Abdullah, N. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. *Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar*, 17(2). <https://doi.org/10.32382/mkg.v17i2.541>
- Anggia, P., Yandi, S., Mahata, I. B. E., & Anggraini, E. (2020). Satisfaction of Healthcare and Social Security Agency patients on the quality of two dental health services. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 4(1), 51–56. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v4i1.25718>
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.
- Astari, R. Y. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan*

- Kebijakan Kesehatan*. Deepublish.
- Astuti, S. (2019). *Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Boy, H., Sari, R. D., Wijaya, W., & Wijaya, S. D. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Riset Informasi Kesehatan*, 10(2), 190–195. <https://doi.org/10.30644/rik.v10i2.556>
- 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>
- Patrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar 2018. *Riskesdas*, 614.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 7(1).
- Maryati, M., Sudirman, S., & Yusuf, H. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Di Rsud Raja Tombolotutu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.56338/jks.v1i1.412>
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2018). Perspektif masyarakat tentang akses pelayanan kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247–253. <https://doi.org/10.22435/hsr.v21i4.231>
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29–39. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Nurilawaty, V., Priharti, D., Purnama, T., & Milan, R. L. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental

- Polyclinic ? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(4), 2814–2819.
- Pakasi, A. M., Korah, B. H., & Imbar, H. S. (2016). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Kader Kesehatan Dengan Pelayanan Posyandu. *JIDAN (Jurnal Ilmiah Bidan)*, 4(1), 15–21. <https://doi.org/10.47718/jib.v4i1.344>
- Pratamawati, D. N. P., Hidayat, L. H., Hartami, E., Septina, F., & Swastirani, A. (2019). *Dasar-Dasar Keselamatan Pasien pada Praktik Dokter Gigi*. Universitas Brawijaya Press.
- Pratiwi, R. P., Misnaniarti, M., & Idris, H. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang*. Sriwijaya University.
- Putri, P. A. R. J., Handoko, S. A., Nopiyani, N. M. S., Utami, N. W. A., & Pertiwi, N. K. F. R. (2019). Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal*, 3(2), 103–113. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.33>
- Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO: Dental Journal*, 5(1), 34–44. <https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44>
- Rangkuti, N. H., Zein, U., & Utami, T. N. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(1), 175–184. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i1.1457>
- Rusmali, R., Ningsih, N. S., & Abral, A. (2022). Analysis of Patient Satisfaction to The Quality of Dental Health Services at Saigon Puskesmas, Pontianak City. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 3(2), 91–96. <https://doi.org/10.36082/jdht.v3i2.709>
- Salsabila, N. A., Mulyanti, S., Supriyanto, I., & Insanuddin, I. (2021). Effect of Quality Dental and Oral Health Services on Patient Re-visit at Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 665–671.
- Srinoveani, S. (2021). Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi Fraudterhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(8), 67–76. <https://doi.org/10.51279/janmaha.v3i8.491>
- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. G. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(5), 1102–1112. <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i5.19255>