

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI POLI GIGI PUSKESMAS LEPO-LEPO KENDARI PADA SAAT PANDEMI COVID-19

Nia Afdilla<sup>1</sup>, Nuraisya<sup>2</sup>, Widya Astuti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi DIII kesehatan gigi, Politeknik Bina Husada Kendari, Indonesia

Info Artikel	Abstrak
<b>Article History:</b> Received: 7 Feb 2023 Revised: 18 Mar 2023 Accepted: 31 Mar 2023 Available Online: 4 Apr 2023	Latar belakang : Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan guna menunjukkan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa puas tersendiri bagi pasien. Pengukuran mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan dapat dilakukan dengan menilai tingkat kepuasan pasien, dimana pasien sebagai objek yang menikmati secara langsung pelayanan yang diberikan. Pada saat pademi COVID-19 Menyebabkan terganggunya akses masyarakat terhadap pelayanan untuk itu setiap fasilitas kesehatan harus meningkatkan mutu pelayanan untuk mencegah penularan yang dapat menyelamatkan nyawa pasien maupun dokter gigi. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemic covid-19 di poli gigi Puskesmas Lepo-Lepo Kendari. Metode penelitian : Jenis penelitian adalah deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang (total samplin) yang merupakan pengunjung atau pasien poli gigi puskesmas lepo-lepo. Hasil : hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa 48% pasien merasa puas pada dimensi jaminan, 54% pasien merasa puas pada dimensi efektivitas layanan kesehatan, 56% pasien merasa puas pada dimensi pelayanan kesehatan (daya tanggap), 60% pasien merasa puas pada dimensi kenyamanan (tampilan fisik) dan 58% pasien merasa puas pada dimensi hubungan antarmanusia (empati). Kesimpulan : Secara keseluruhan dari kelima dimensi, menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poli gigi puskesmas lepo-lepo berada pada kategori puas.
<b>Kata Kunci:</b> Kepuasan, Mutu Pelayanan, Puskesmas	

## LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICES AT LEPO-LEPO KENDARI PUSKESMAS DENTAL POLY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

<b>Keywords:</b> Satisfaction, quality of service, Public Health Center	<b>Abstract</b> <i>Background: The quality of health services is a very important thing in the delivery of health services in order to show the degree of perfection of health services. Good service quality can lead to a sense of satisfaction for patients. Measuring the quality of service in a health facility can be done by assessing the level of patient satisfaction, where the patient is an object that directly enjoys the services provided. At the time when the COVID-19 pandemic caused disruption to public access to services, every health facility had to improve the quality of service to prevent transmission which could save the lives of patients and dentists. Purpose: This study aims to describe the level of patient satisfaction with the quality of service during a pandemic covid-19 at the dental polyclinic at the Lepo-Lepo Kendari Health Center. Research method: This type of research is descriptive in nature with a total sample of 50 people (total sample) who are visitors or patients at the dental polyclinic at the Lepo-Lepo Public Health Center. Results: the results of this study showed that 48% of patients were satisfied on the assurance dimension, 54% of patients were satisfied on the effectiveness dimension of health services, 56% of patients were satisfied on the dimensions of health services (responsiveness), 60% of patients were satisfied on the convenience dimension (physical appearance) and 58% of patients were satisfied on the human relations dimension (empathy). Conclusion: Overall from the five dimensions, the level of patient satisfaction with the quality of service at the dental polyclinic at the Lepo-Lepo Public Health Center is in the satisfied category.</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:

Nia Afdilla  
Jl. Asrama H.No.17 Wundudopi Kec.Baruga Kota Kendari  
Email: niaafdillah@gmail.com

## Pendahuluan

Kesehatan secara jasmani dan rohani merupakan hal terpenting bagi kehidupan manusia. Selain kesehatan tubuh secara umum, perlu juga memperhatikan kesehatan gigi dan mulut, karena kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara menyeluruh. Dapat dikatakan bahwa kesehatan gigi dan mulut adalah bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan (SINULINGGA, 2019).

Kesehatan gigi dan mulut meliputi keadaan sehat baik pada jaringan keras maupun jaringan lunak gigi serta unsur-unsur yang berhubungan dalam rongga mulut (Kemenkes, 2018b), yang membuat individu dapat makan, berbicara dan berinteraksi sosial tanpa disfungsi, gangguan estetik, dan ketidaknyamanan yang ditimbulkan akibat adanya penyakit, penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga mampu hidup produktif secara sosial serta ekonomi (Malina et al., 2021).

Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2018, kurang lebih sebanyak 3,9 juta penduduk mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut, pada anak-anak kesehatan gigi dan mulut mencapai 60-90% anak usia sekolah sedangkan untuk orang dewasa mencapai 15-20%. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Kemenkes, 2018) orang Indonesia yang memiliki kesehatan gigi dan mulut mencapai 57,6% dan paling banyak berada pada kategori anak-anak yang mencapai 93% dan dewasa sebanyak 16,4%. Untuk di Indonesia sendiri prevalensi kesehatan gigi dan mulut paling tertinggi di Indonesia yaitu Papua sebanyak 29,2% dan Kalimantan sebanyak 18,7% (Wenda, 2020).

Berdasarkan Riskesdas 2018 Sulawesi Tenggara menunjukkan data yang komprehensif tentang kesehatan gigi dan mulut yakni dari 51,9% penduduk Sulawesi Tenggara yang bermasalah gigi rusak/ berlubang/sakit, 23,3% gigi hilang karena dicabut/ tanggal sendiri, 4,5% gigi yang ditambal atau ditumpat karena berlubang, 11,1% gigi goyang. Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas

ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (pasal 19 UU No. 36 Indonesia, 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Mahzalina et al., 2021).

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah Sakit dan puskesmas juga klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang sangat beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk pelayanan rekam medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung, oleh karena itu rumah sakit dan puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien. Sesuai dengan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024 yaitu meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (Primary Health Care) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi (Kemenkes, 2020). Pelayanan kesehatan dasar dilakukan di FKTP salah satunya di Puskesmas (PURBA et al., 2021).

Puskesmas Bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya (Putra et al., 2016).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan derajat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan untuk menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik suatu mutu pelayanan kesehatan, maka semakin sempurna kepuasan pasien. Alat pengukuran yang realistis untuk memberikan kesempatan perbaikan diri dan pengambilan keputusan bagi penyedia layanan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan (Sadaningsih et al., 2022). Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan,

empati dan bukti fisik/tampilan fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Jalias & Idris, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi tuntutan tersebut. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas akan pelayanan yang diberikan, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Mahzalina et al., 2021).

World Health Organization (WHO) resmi mendeklarasikan virus corona (Covid-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) (Feneranda et al., 2021). Indonesia termasuk dari beberapa negara yang telah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat penyebaran dan penularan COVID-19. Sejak diberlakukannya PSBB, beberapa aspek telah dibatasi, seperti fasilitas umum. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti praktek dokter gigi sebagian besar ditutup karena edaran PB PDGI dimana segala bentuk tindakan perawatan gigi yang bersifat elektif untuk ditunda terlebih dahulu dan hanya memberikan perawatan untuk kasus-kasus kedokteran gigi darurat. Penurunan pasien gigi dan mulut hanya sebesar 38% sejak praktek dokter gigi ditutup, artinya masyarakat akan tetap membutuhkan tindakan kedokteran gigi di masa pandemi COVID-19 (Sadaningsih et al., 2022).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sadaningsih et al., 2022) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda. menyatakan bahwa per lima

dimensi SEVQUAL didapatkan tangible 91,4%, reliability 92,8%, responsiveness 92,55%, assurance 93,93%, empathy 92,45%. Dengan secara keseluruhan adalah 92,62% yang bermakna pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan selama pandemi COVID-19 di Rumah Sakit TK. IV Samarinda.

Pada masa pandemi ini tentunya seluruh fasilitas kesehatan menerapkan protokol kesehatan yang diantaranya pemberlakuan surat vaksin sebagai syarat pemeriksaan, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) dan lain-lain. Yang mungkin dapat mempengaruhi persepsi atau kepuasan pasien terhadap puskesmas. Salah satunya adalah puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari. Dari survey awal yang dilakukan di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di poli gigi pada bulan Maret 2022 perhari terdapat 10 sampai dengan 15 orang perharinya. Oleh karena itu, peneliti tertarik unruk meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross sectional, dimana variabel independent atau faktor resiko dinilai secara simutan pada satu saat, peneliti melakukan pengamatan secara langsung. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 April – 10 Mei Tahun 2022 di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan sampel yang berjumlah 50 Orang responden. Penelitian ini sudah melalui uji etik yang dilakukan di komisi etik penelitian kesehatan *health research ethics committee* Politeknik Bina Husada Kendari, Reg. No; 521/KEPK-POLBIHUS/2022. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan sampel (M. Sari et al., 2022). Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah lembar ceklis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan Variabel tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan Skala Linkert yaitu terbagi atas sangat puas, puas, cukup, tidak puas, dan sangat tidak puas dan untuk variabel mutu pelayanan kesehatan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (M. R. Sari et al., 2020) yang meliputi: Dimensi kompetensi teknis (jaminan), Dimensi efektifitas layanan kesehatan, Dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap), dimensi kenyamanan (tampilan fisik),

dimensi hubungan antarmanusia (empati) Kuesioner valid dengan nilai 0,321- 0,627 menggunakan korelasi Pearson, dan reliabel dengan nilai 0,958-0,962 menggunakan cronbach's alpha.

Analisa data pada penelitian ini adalah univariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian (Arikunto, 2013). Analisis pada penelitian ini yaitu Analisis univariat yang dilakukan untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo.

## Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional yang dilakukan di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo pada tanggal 20 April sampai dengan 10 Mei 2022 selama 1 minggu (7 hari). Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah semua pasien di poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-Lepo dengan jumlah 50 orang. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan mengisi lembar ceklis yang telah disiapkan oleh peneliti dengan distribusi sampel berdasarkan umur, jenis kelamin dan jenis pembayaran pasien.

**Tabel 1.** Distribusi sampel berdasarkan umur pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo

No	Kelompok Umur	n	%
1	09-18 Tahun	18	36
2	19-28 Tahun	11	22
3	29-38 Tahun	9	18
4	39-48 Tahun	7	14
5	49-59 Tahun	5	10
Total		50	100

Tabel 1 menunjukkan seluruh pasien yaitu sebanyak 50 orang (100%) terbagi menjadi lima kelompok berdasarkan umur pasien. Pada kelompok pertama yaitu usia 9 tahun sampai dengan 18 tahun terdapat sebanyak 18 orang (36%), pada kelompok umur yang kedua yaitu rentang umur 19 tahun sampai dengan 28 tahun terdapat sebanyak 11 orang (22%), Pada kelompok ketiga dengan rentang umur 29 tahun sampai dengan 38 tahun, terdapat 29 sebanyak 9 orang (18%), pada kelompok umur keempat yaitu umur 39 tahun sampai dengan 48 tahun terdapat sebanyak 7

orang (14%), dan kelompok umur kelima yaitu rentng usia 49 tahun sampai dengan 59 tahun terdapat sebanyak 5 orang (10%).

**Tabel 2.** Distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo

Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	17	34
Perempuan	33	66
Jumlah	50	100

Tabel 2 menunjukkan jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin. Pada penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 50 orang yang terdiri dari 17 orang (34%) laki-laki dan 33 orang (66%) perempuan.

**Tabel 3.** Distribusi pasien berdasarkan jenis pembayaran pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo

Jenis Pembayaran	N	%
BPJS	41	82
UMUM	9	18
Jumlah	50	100

Tabel 3 menunjukkan distribusi pasien berdasarkan jenis pembayarannya yang terbagi atas pembayaran menggunakan jasa asuransi atau BPJS dan pembayaran jasa pribadi atau UMUM. Dari jumlah keseluruhan sampel yaitu 50 orang (100%) sebanyak 41 orang (82%) menggunakan jasa pembayaran BPJS dan 9 orang (18%) menggunakan jasa pembayaran umum.

**Tabel 4.** Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo

Dimensi	SP		P		CP		TAPI		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Tingkat Kepuasan Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki</b>												
Jaminan	9	53	8	47	0	0	0	0	0	0	17	100
Efektivitas	8	47	9	53	0	0	0	0	0	0	17	100
Daya Tanggap	7	41	10	59	0	0	0	0	0	0	17	100
Tampilan	6	35	11	65	0	0	0	0	0	0	17	100
Empati	7	41	10	59	0	0	0	0	0	0	17	100
<b>Tingkat Kepuasan Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan</b>												
Jaminan	15	45	16	48	2	6	0	0	0	0	33	100
Efektivitas	13	39	18	55	2	6	0	0	0	0	33	100
Daya Tanggap	15	45	18	55	0	0	0	0	0	0	33	100
Tampilan	14	42	19	58	0	0	0	0	0	0	33	100
Empati	14	42	19	58	0	0	0	0	0	0	33	100

Table 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin ini dipisahkan

berdasarkan masing-masing dimensi. Pasien yang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 17 orang (100%) pada dimensi jaminan sebanyak 9 orang (53%) merasa sangat puas, dan sebanyak 8 orang (47%) merasa puas. Pada dimensi efektivitas layanan kesehatan, dengan jumlah 17 orang (100%) sebanyak 8 orang (47%) merasa sangat puas, dan sebanyak 9 orang (53%) merasa puas. Selanjutnya pada dimensi ketiga yaitu dimensi daya tanggap, sebanyak 7 orang (41%) merasa sangat puas, dan sebanyak 10 orang (59%) merasa puas.

Pada dimensi keempat yaitu tampilan fisik sebanyak 6 orang (35%) merasa sangat puas, dan sebanyak 11 orang (65%) merasa puas. Terakhir, pada dimensi empati sebanyak 7 orang (41%) merasa sangat puas, sebanyak 10 orang (59%) merasa puas.

Pasien berjenis kelamin perempuan, juga terbagi atas masing-masing dimensi. Pada dimensi pertama atau dimensi jaminan, dari jumlah pasien sebanyak 33 orang (100%) sebanyak 15 orang (45%) merasa sangat puas, sebanyak 16 orang (48%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (6%) merasa cukup puas. Pada dimensi kedua yaitu dimensi efektivitas layanan kesehatan, sebanyak 13 orang (39%) merasa sangat puas, sebanyak 18 orang (55%) merasa puas, sebanyak 2 orang (6%) merasa cukup puas.

Pada dimensi ketiga yaitu dimensi daya tanggap sebanyak 15 orang (45%) merasa sangat puas, sebanyak 18 orang (55%) merasa puas. Pada dimensi keempat yaitu dimensi tampilan fisik sebanyak 14 orang (42%) merasa sangat puas, sebanyak 19 orang (58%) merasa puas. Terakhir pada dimensi empati dari 33 orang, sebanyak 14 orang (42%) merasa sangat puas, sebanyak 19 orang (58%) merasa puas.

**Tabel 5.** Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis pembayaran di UPTD Puskesmas Lepo-Lepo

Dimensi	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Tingkat Kepuasan Sampel Berdasarkan Jenis Pembayaran BPJS</b>												
Jaminan	19	46	21	51	1	2	0	0	0	0	41	100
Efektivitas	17	41	23	56	1	2	0	0	0	0	41	100
Daya Tanggap	18	44	23	56	0	0	0	0	0	0	41	100
Tampilan	17	41	24	69	0	0	0	0	0	0	41	100
Empati	17	41	24	59	0	0	0	0	0	0	41	100
<b>Tingkat Kepuasan Sampel Berdasarkan Jenis Pembayaran UMUM</b>												
Jaminan	5	56	3	33	1	11	0	0	0	0	9	100
Efektivitas	4	44	4	44	1	11	0	0	0	0	9	100
Daya Tanggap	4	44	5	56	0	0	0	0	0	0	9	100
Tampilan	3	33	6	67	0	0	0	0	0	0	9	100
Empati	4	44	5	56	0	0	0	0	0	0	9	100

Table 5 menunjukkan bahwa Pasien yang menggunakan jasa pembayaran BPJS pada dimensi jaminan, dari 41 orang (100%) sebanyak 19 orang (46%) merasa sangat puas, sebanyak 21 orang (51%) merasa puas, dan sebanyak 1 orang (2%) merasa cukup puas. Pada dimensi kedua yaitu dimensi efektivitas layanan kesehatan, sebanyak 17 orang (41%) merasa sangat puas, sebanyak 23 orang (56%) merasa puas, sebanyak 1 orang (2%) merasa cukup puas.

Pada dimensi ketiga dimensi daya tanggap, sebanyak 18 orang (44%) merasa sangat puas, dan sebanyak 23 orang (56%) merasa puas. Dimensi keempat yaitu dimensi tampilan fisik, sebanyak 17 orang (41%) merasa sangat puas, sebanyak 24 orang (59%) merasa puas. Begitu juga pada dimensi terakhir yaitu dimensi empati, sebanyak 17 orang (41%) merasa sangat puas, dan sebanyak 24 orang (59%) merasa puas.

Pasien yang menggunakan jasa pembayaran Umum pada dimensi jaminan, dari 9 orang (100%) sebanyak 5 orang (56%) merasa sangat puas, sebanyak 3 orang (33%) merasa puas, dan sebanyak 1 orang (11%) merasa cukup puas. Pada dimensi kedua yaitu dimensi efektivitas layanan kesehatan, sebanyak 4 orang (44%) merasa sangat puas, sebanyak 4 orang (44%) merasa puas, sebanyak 1 orang (11%) merasa cukup puas.

Pada dimensi ketiga dimensi daya tanggap, sebanyak 4 orang (44%) merasa sangat puas, dan sebanyak 5 orang (56%) merasa puas. Dimensi keempat yaitu dimensi tampilan fisik, sebanyak 3 orang (33%) merasa sangat puas, sebanyak 6 orang (67%) merasa puas. Begitu juga pada dimensi terakhir yaitu dimensi empati, sebanyak 4 orang (44%) merasa sangat puas, dan sebanyak 5 orang (56%) merasa puas.

Lembar ceklis yang digunakan pada penelitian ini merupakan modifikasi dari lembar kuisioner milik Anisya Fathiah T., 2019. Modifikasi yang dilakukan yaitu pada beberapa pertanyaan yang awalnya merupakan pertanyaan tentang tingkat kepuasan pada masa normal menjadi khusus tingkat kepuasan pada masa pandemi covid-19.

Pada lembar ceklis itingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ini terdapat 25 pertanyaan yang terbagi atas 5 dimensi diantaranya yaitu dimensi jaminan, empati, daya tanggap, tampilan fisik dan efektivitas pelayanan medis. Hasil jawaban diakumulasikan dan dikonversikan ke dalam tigtat

kepuasan secara keseluruhan, kemudian dikumpulkan dan dilakukan pengolahan dan dianalisis sehingga

menghasilkan data yang dapat disajikan sebagai berikut berdasarkan masing-masing dimensi:

**Tabel 6.** Hasil data gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari berdasarkan dimensi kompetensi teknis (jaminan)

PERNYATAAN	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Pemberlakukan kartu vaksin sebagai syarat pemeriksaan pasien poli gigi	7	14	37	74	4	8	2	4	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang selalu membuat catatan medis pasien	17	34	30	60	3	6	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang menjelaskan mengenai pembayaran pengobatan	10	20	33	66	7	14	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang senantiasa meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan	21	42	27	54	2	4	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang menyediakan alat medis yang lengkap	23	46	24	48	3	6	0	0	0	0	50	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari total 50 responden (100%) pada pertanyaan pertama mengenai pemberlakuan kartu vaksin sebagai syarat melakukan pemeriksaan, sebanyak 7 orang (14%) merasa sangat puas, sebanyak 37 orang (74%) merasa sangat puas, sebanyak 4 orang (8%) merasa cukup puas, dan sebanyak 2 orang (4%) yang merasa tidak puas.

Pada pertanyaan kedua mengenai petugas poli gigi yang membuat catatan medis sebanyak 17 orang (34%) merasa sangat puas, sebanyak 30 orang (60%) merasa puas, dan sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan ketiga mengenai petugas poli gigi yang menjelaskan tentang pembayaran pengobatan terdapat sebanyak 10 orang (20%) merasa sangat puas, sebanyak 33 orang (66%) merasa puas, dan sebanyak 7 orang (14%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan keempat tentang petugas poli gigi yang senantiasa meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan, sebanyak 21 orang (42%)

merasa sangat puas, sebanyak 27 orang (54%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan terakhir di dimensi jaminan dimana tentang petugas poli gigi yang menyediakan alat yang lengkap, terdapat sebanyak 23 orang (46%) merasa sangat puas, dan sebanyak 24 orang (48%) orang merasa puas, sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan keempat tentang petugas poli gigi yang senantiasa meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan, sebanyak 21 orang (42%) merasa sangat puas, sebanyak 27 orang (54%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan terakhir di dimensi jaminan dimana tentang petugas poli gigi yang menyediakan alat yang lengkap, terdapat sebanyak 23 orang (46%) merasa sangat puas, dan sebanyak 24 orang (48%) orang merasa puas, sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas.

**Tabel 7.** Hasil data gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari berdasarkan dimensi efektivitas layanan kesehatan

PERTANYAAN	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas poli gigi yang paham dengan penularan covid-19 melalui droplet	13	26	32	64	5	10	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang menjelaskan mengenai cara minum obat	18	36	27	54	5	10	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang memberikan informasi yang berhubungan dengan keluhan pasien	17	34	29	58	4	8	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang membantu melakukan pelayanan sesuai keluhan dan ketentuan pada masa pandemic	17	34	28	56	5	10	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang bersedia menanggapi keluhan pasien	18	36	29	58	3	6	0	0	0	0	50	100

Table 7 menunjukkan bahawa dari 50 orang sampel (100%), pada pertanyaan pertama mengenai petugas poli gigi yang paham mengenai penularan covid-19 melalui droplet terdapat sebanyak 13 orang (26%) merasa sangat puas, sebanyak 32 orang (64%) merasa puas, dan sebanyak 5 orang (10%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan kedua mengenai petugas poli gigi yang menjelaskan tentang cara meminum obat, sebanyak 18 orang (36%) merasa sangat puas, sebanyak 27 orang (54%) merasa puas, dan sebanyak 5 orang (10%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan ketiga mengenai petugas poli gigi yang memberikan informasi yang berhubungan dengan keluhan pasien terdapat

sebanyak 17 orang (34%) merasa sangat puas, sebanyak 29 orang (58%) merasa puas, dan sebanyak 4 orang (8%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan keempat tentang petugas poli gigi yang melakukan pelayanan sesuai keluhan dan ketentuan dimasa pandemi, sebanyak 17 orang (34%) merasa sangat puas, sebanyak 28 orang (56%) merasa puas, sebanyak 5 orang (10%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan terakhir di dimensi layanan kesehatan dimana tentang petugas poli gigi yang bersedia menanggapi keluhan pasien, terdapat sebanyak 18 orang (36%) merasa sangat puas, sebanyak 29 orang (58%) orang merasa puas, sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas.

**Tabel 8.** Hasil data gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari berdasarkan dimensi pelayanan kesehatan

PERNYATAAN	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Petugas poli gigi yang selalu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien dalam melakukan pelayanan dimasa pandemik</b>	16	32	34	68	0	0	0	0	0	0	50	100
<b>Petugas poli gigi yang melakukan tindakan sesuai kompetensi secara cepat dan cekatan</b>	11	22	37	74	2	4	0	0	0	0	50	100
<b>Petugas poli gigi yang memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien</b>	14	28	35	70	1	2	0	0	0	0	50	100
<b>Petugas poli gigi yang senantiasa mendengarkan keluhan pasien</b>	19	38	29	58	2	4	0	0	0	0	50	100
<b>Petugas poli gigi yang berempati terhadap pasien pada saat memberikan pelayanan di masa pandemic</b>	13	26	34	68	3	6	0	0	0	0	50	100

Table 8 menunjukkan bahawa dari 50 orang sampel (100%), pada pertanyaan pertama mengenai petugas poli gigi yang berkomunikasi dengan baik selama pandemi terdapat sebanyak 16 orang (32%) merasa sangat puas, dan sebanyak 34 orang (68%) merasa puas. Pada pertanyaan kedua mengenai petugas poli gigi yang melakukan tindakan sesuai kompetensi dengan cepat dan cekatan, sebanyak 11 orang (22%) merasa sangat puas, sebanyak 37 orang (74%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan ketiga mengenai petugas poli gigi yang memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien terdapat sebanyak 14 orang (28%) merasa sangat puas, sebanyak 35 orang (70%) merasa puas, dan sebanyak 1 orang (2%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan keempat tentang petugas poli gigi yang senantiasa mendengarkan keluhan pasien, sebanyak

19 orang (38%) merasa sangat puas, sebanyak 29 orang (58%) merasa puas, sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan terakhir di dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap) dimana tentang petugas poli gigi yang berempati terhadap pasien pada saat memberikan pelayanan dimasa pandemi, terdapat sebanyak 13 orang (26%) merasa sangat puas, sebanyak 34 orang (68%) orang merasa puas, sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas.

**Tabel 9.** Hasil data gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari berdasarkan dimensi kenyamanan (tampilan fisik).

PERNYATAAN	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas kesehatan dan poli gigi yang berpakaian rapi dan menggunakan alat pelindung diri (APD) saat melayani	14	28	34	68	0	0	0	0	0	0	50	100
Pemberlakuan protocol kesehatan seperti penempatan tempat cuci tangan, pemeriksaan suhu dan menjaga jarak	12	24	36	72	2	4	0	0	0	0	50	100
Petugas yang memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang bersih dan steril	14	28	34	68	2	4	0	0	0	0	50	100
Ruangan poli gigi yang terlihat rapi dan bersih serta menyediakan handsanitizer	16	32	23	66	1	2	0	0	0	0	50	100
Perlengkapan di ruangan poli gigi yang memadai	16	32	34	64	2	4	0	0	0	0	50	100

Table 9 menunjukkan bahawa dari 50 orang sampel (100%), pada pertanyaan pertama mengenai petugas kesehatan dan poli gigi berpakaian rapi an menggunakan APD terdapat sebanyak 14 orang (28%) merasa sangat puas, sebanyak 34 orang (68%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) yang merasa cukup puas.

Pada pertanyaan kedua mengenai pemberlakuan protocol kesehatan, sebanyak 12 orang (24%) merasa sangat puas, sebanyak 36 orang (72%) merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan ketiga mengenai petugas dalam memberikan pelayanan menggunakan alat yang bersih dan steril, terdapat sebanyak 14 orang (28%) merasa sangat puas, sebanyak 34 orang (68%)

merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan keempat tentang ruangan poli gigi yang rapi dan bersih serta menyediakan handsanitizer, sebanyak 16 orang (32%) merasa sangat puas, sebanyak 33 orang (66%) merasa puas, dan sebanyak 1 orang (2%) merasa cukup puas. Pada pertanyaan terakhir di dimensi kenyamanan (tampilan fisik) dimana tentang perlengkapan di ruangan poli gigi yang memadai, terdapat sebanyak 16 orang (32%) merasa sangat puas, sebanyak 32 orang (64%) orang merasa puas, dan sebanyak 2 orang (4%) merasa cukup puas.

**Tabel 10.** Hasil data gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari berdasarkan dimensi hubungan antarmanusia (empati)

PERNYATAAN	SP		P		CP		TP		STP		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas poli gigi yang meluangkan waktu untuk berterimakasih pada pasien	12	24	37	74	1	2	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang bersikap baik dan sopan	18	36	32	64	0	0	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien	12	24	35	70	3	6	0	0	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien di masa pandemic	14	28	33	66	1	2	2	4	0	0	50	100
Petugas poli gigi yang memberikan dorongan/ motivasi kepada pasien agar cepat sembuh	17	34	33	66	0	0	0	0	0	0	50	100

Table 11 menunjukkan bahawa dari 50 orang sampel (100%), pada pertanyaan pertama mengenai petugas poli gigi yang meluangkan waktu untuk berterimakasih kepada pasien terdapat sebanyak 12 orang (24%) merasa sangat puas, sebanyak 37 orang (74%) merasa puas, dan sebanyak 1 orang (2%) yang merasa cukup.

Pada pertanyaan kedua mengenai petugas poli gigi yang bersikap baik dan sopan, sebanyak 18 orang (36%) merasa sangat puas, dan sebanyak 32 orang (64%) merasa puas. Pada pertanyaan ketiga mengenai petugas poli gigi yang selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien, terdapat sebanyak 12 orang (24%) merasa sangat puas,

sebanyak 35 orang (70%) merasa puas, dan sebanyak 3 orang (6%) merasa cukup puas.

Pada pertanyaan keempat tentang petugas poli gigi yang memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pasien dimasa pandemi, sebanyak 14 orang (28%) merasa sangat puas, sebanyak 33 orang (66%) merasa puas, sebanyak 1 orang (2%) merasa cukup puas, dan sebanyak 2 orang (4%) yang merasa tidak puas. Pada pertanyaan terakhir di dimensi hubungan antarmanusia (empati) dimana tentang petugas poli gigi yang memberikan dorongan atau motivasi agar cepat sembuh kepada pasien, terdapat sebanyak 17 orang (34%) merasa sangat puas, sebanyak 33 orang (66%) orang merasa puas.

## Pembahasan

Dari kelima kelompok usia tersebut mayoritas pasien yang melakukan perawatan di poli gigi Puskesmas Lepo-Lepo adalah kelompok umur pertama yaitu umur 9 sampai 18 tahun sebanyak 18 orang (36%). Hal ini dikarenakan pada usia tersebut masuk kedalam usia pertumbuhan yang memungkinkan adanya perubahan pada fisik, psikologis, dan intelektual yang merupakan faktor-faktor yang menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh budiman dalam Muzer, 2020 mengemukakan bahwa usia mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia muda lebih cenderung kritis terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan sedangkan seseorang yang lebih tua lebih banyak mempertanyakan kesehatan kepada petugas agar informasi yang diberikan lebih mudah dipahami (Muzer & Wujoso, 2020).

Jawaban yang diberikan pasien berdasarkan jenis kelamin, dari lima dimensi yang ada, seluruhnya berada pada tingkat kepuasan sangat puas dan puas. Sementara, pada pasien berjenis kelamin perempuan memberikan jawaban bahwa dari lima dimensi terdapat dua diantaranya memiliki jawaban cukup puas bagi mereka, sementara dimensi lain berada pada tingkatan puas dan sangat puas. Hal ini di karenakan perempuan cenderung lebih teliti dan detail dalam menilai sesuatu termasuk dalam menerima suatu jasa tertentu, apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan atau tidak. Lain halnya dengan pasien laki-laki yang cenderung lebih cuek dan fleksibel dengan jawaban yang diberikan, di tambah dengan pelayanan

yang diberikan oleh dokter maupun perawat yang tidak memandang jenis kelamin karena adanya dokter yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki. Jawaban yang diberikan pasien ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Oroh ME, Rompas S dan Pondang L dalam (Anggraini, 2015) dengan hasil penelitian yaitu jenis kelamin mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, dimana laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi tetapi lebih cuek terhadap apa yang dikemukakan perempuan sehingga memiliki jawaban yang lebih fleksibel Oleh karena itu, karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Pada dua dimensi yaitu dimensi jaminan dan efektifitas layanan kesehatan dari kedua jenis pasien sama-sama terdapat jawaban cukup puas didalamnya sehingga hal ini berarti perbedaan jenis pembayaran baik menggunakan BPJS maupun UMUM tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, selama mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya diskriminasi atau perbedaan pada pelayanan yang diberikan baik pasien BPJS maupun Non BPJS. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Virgint et al., 2020) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta. Pada penelitian tersebut baik pasien pengguna BPJS maupun non BPJS, keduanya mayoritas mengatakan puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta.

Dari kelima pertanyaan mengenai dimensi jaminan, pada dimensi jaminan mayoritas responden merasa puas. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanafi dalam (Wenda, 2020) yang mengatakan bahwa terdapat dua factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap jaminan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Yaitu apabila pelayanan yang didapatkan atau dirasakan dapat menjamin pasien maka kualitas pelayanan tersebut termasuk dalam kategori memuaskan, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maka kualitas pelayanan tersebut termasuk pada kategori kurang atau tidak memuaskan.

Pada dimensi efektivitas layanan kesehatan merupakan dimensi yang membahas tentang apa yang diharapkan pasien. Sebagaimana yang di katakan oleh Azwar dalam (Wenda, 2020). pelayanan yang

diberikan petugas merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang sedang menjalani pemeriksaan atau pengobatan tentunya dengan sikap yang ditunjukkan dan perilaku yang memenuhi norma yang diinginkan pasien dan keluarga. Serta, bagaimana petugas merespon keluhan dan memberikan informasi kepada pasien dengan cepat dan sesuai harapan pasien maupun keluarga tentunya mempengaruhi rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Toda, 2019).

Pada dimensi daya tanggap keseluruhan responden mayoritas merasa puas karena komunikasi, sikap, tindakan dan perhatian yang diberikan baik dokter maupun perawat gigi yang sangat mendukung pelayanan meski sedikit terhalang oleh protokol kesehatan seperti penggunaan masker dan aturan yang berlaku selama pandemi, dokter maupun perawat tetap berempati terhadap pasien (Harwijayanti et al., 2022).

Pada dimensi tampilan fisik ini, hasil yang diperoleh adalah secara keseluruhan pasien merasa puas. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Toliaso et al., 2018). yang mengatakan bahwa meskipun banyak yang menganggap dimensi ini tidak sama penting dengan dimensi lain, pada kenyataannya tampilan fisik juga mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang sehingga pasien memiliki rasa puas dan merasa nyaman selama berada di lingkungan tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini selaras dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya, terutama oleh (Sadaningsih et al., 2022) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit TK. IV Samarinda Selama Masa Pandemi Covid-19. Yang berarti meskipun dalam masa pandemi, tidak mengurangi mutu pelayanan yang ada di Poli gigi Puskesmas Lepo-Lepo. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wenda dkk, 2020 tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Sentani, dari 30 responden berdasarkan lima dimensi yang diteliti menyatakan hasil bahwa keseluruhan sampel mengatakan puas. Hasil penelitian ini selaras dengan hasil yang didapat pada penelitian ini yaitu mayoritas responden merasa puas dengan seluruh dimensi yang menjadi indikator tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan hasil diatas mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di masa pandemi covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Penilaian terhadap tingkat kepuasan mengenai mutu pelayanan kesehatan puskesmas dapat dilihat dari berbagai perspektif system sebagai struktur, proses dan hasil akhir. Berdasarkan kelima dimensi yang telah diteliti mayoritas pasien memilih jawaban dengan kategori puas terhadap mutu pelayanan di masa pandemic covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo, dengan dimensi jaminan sebanyak 48%, dimensi efektivitas layanan kesehatan sebanyak 54%, dimensi pelayanan kesehatan (daya tanggap) sebanyak 56%, dimensi kenyamanan (tampilan fisik) sebanyak 60% dan dimensi hubungan antarmanusia (empati) sebanyak 58%.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat saranbagi Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien, terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan berdasarkan faktor-faktor yang mendorong kepuasan seperti *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responiveness*, sehingga dapat tetap menjaga mutu pelayanan kesehatan. Karena dengan begitu, pasien tetap mendapatkan kepuasan yang diinginkan dan akan berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Bagi Puskesmas Lepo-Lepo penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan manjerial dalam meningkatkan pelayanan kesehatan baik BPJS maupun umum, Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien dan memperluas ruang lingkup pasien.

## Daftar Pustaka

- Anggraini, A. I. (2015). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Skripsi. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin, Makassar. Jour.*
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Atau Pendekatan Praktik. *Cet Xv*, 86–251.

- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Senriabdi*, 1(1), 789–797.
- Harwijayanti, B. P., Pardede, J. A., Purba, R., Kusumawaty, I., & Agustini, M. (2022). *Psikologi Keperawatan*. Get Press.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indones*.
- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal Of Muslim Community Health*, 1(2), 37–49 DOI: <https://doi.org/10.52103/jmch.v1i2.243>.
- Kemendes, R. I. (2018a). Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*.
- Kemendes, R. I. (2018b). Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas 2018). *Jakarta: Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*.
- Kemendes, R. I. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024*. Indonesia.
- Mahzalina, M., Amperawati, M., & Sari, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 Di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru. *Jurnal Terapis Gigi Dan Mulut*, 2(1), 1–5.
- Malina, A., Mahirawatie, I. C., & Prasetyowati, S. (2021). Kemampuan Pemeliharaan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Siswa Kelas V Mim 04 Blimbing Paciran Lamongan Tahun 2020. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*, 2(1).
- Muzer, A., & Wujoso, H. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purba, J. S. R. I. A., Zulkarnain, M., & Misnaniarti, M. (2021). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau*. Sriwijaya University.
- Putra, I. P. A. E., Artawa, I. M. B., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati Ii Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi (Dental Health Journal)*, 4(2), 78–90 DOI: <https://doi.org/10.33992/jkg.v4i2.514>.
- Sadaningsih, D. P., Listiyawati, L., & Irsal, I. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. Iv Samarinda Selama Masa Pandemi Covid-19: The Description Of Satisfaction Level Towards Quality Service At Dental Polyclinic Of Hospital Tk. Iv Samarinda During The Covid-19 Pandemi. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 4(1), 71–78 DOI: <https://doi.org/10.25026/jsk.v4i1.1097>.
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Global Eksekutif Teknologi ISBN 978-623-99749-2-3.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. DOI: <http://dx.doi.org/10.56710/wiyata.v7i1.360>
- Sinulingga, D. R. A. Y. S. (2019). *Efektivitas Pemberian Citrus Baking Soda Terhadap Penghilangan Stain Pada Pria Perokok Usia 20-55 Tahun Di Kelurahan Tanjungbalai Kota Ii, Lk. Iii Kecamatan Tanjungbalai Selatan*.
- Toda, H. (2019). Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Di Rsud. Prof Wz Johannes Kupang. *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (Smes)*, 9(2), 195–214 DOI: <https://doi.org/10.35508/jom.v9i2.1731>.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4) <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/23156>.
- Virgint, C. R., Wulandari, W., & Purwaningsih, W. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Surakarta*. Universitas Aisyiyah Surakarta.
- Wenda, E. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Sentani*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jayapura.