



Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi

Rezza Marietha Zulmi¹, Denas Symond², Susi¹

Korespondensi: Susi; susi@dent.unand.ac.id Telp: +62126752834

Abstract

Background: Patient's perspective is one of the indicator that affect the health care quality. Best service of health provider is also important parameter to achieving the patient's satisfaction. **Purpose:** to determine the relationship of the dimensional service quality to dental patient satisfaction in Puskesmas Guguk Panjang, Bukittinggi. **Method:** This was a cross sectional study, participating of 106 respondents around 25-65 years old. The patient who ever comes to the puskesmas Guguk Panjang were included to this study. The data were analyzed by Chi-Square test on a p-value of 0.05. **Results:** The most of respondents state the quality service of oral health care in Puskesmas Guguk Panjang Bukittinggi are good (80,2%). Statistically, there is significant relationship between quality service (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to patient satisfaction. The cartesian diagram showed that there's still some dimension haven't meet the patients satisfaction and need to be fixed which consists of building and dental section's appearance and sanitation, also lack of dental equipments. This research concluded that there is significant relationship between quality service to the dental patient satisfaction. Attributes in Quadrant I need to be evaluated and repaired.

Keywords: quality of service, patient satisfaction, cartesian diagram

Affiliasi penulis : ¹ Faculty of Dentistry, Universitas Andalas; ² Faculty of Public Health, Universitas Andalas

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia.¹ Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013 menyatakan masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih tinggi (25.9%) dan hanya 8.1% yang mendapatkan pelayanan kesehatan.² Banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan, sebab kepuasan pasien mendorong tingginya pemanfaatan layanan kesehatan dan kepatuhan terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.³

Menurut penelitian Sembel dkk di Poli Gigi Puskesmas Bahu Manado tahun 2014 menyatakan 85,32% pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama unsur profesionalisme dari dokter gigi saat memberikan pelayanan.⁴ Sodik dan Dewanto juga menyatakan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan Poli Gigi Puskesmas Umbulharjo II yaitu 82% pasien BPJS dan 78% pasien non BPJS.⁵ Penelitian pada Puskesmas Paniki Bawah di Manado tahun 2015 pasien pengguna BPJS yang memiliki persepsi baik terdapat 51,3% yang mau memanfaatkan pelayanan kesehatan di



puskesmas. Sehingga, minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan dan persepsi terhadap tindakan petugas.⁶

Kecamatan Guguk Panjang merupakan kecamatan dengan penduduk terpadat di Kota Bukittinggi mempunyai dua puskesmas yaitu Puskesmas Rasimah Ahmad dan Puskesmas Guguk Panjang.⁷ Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Rasimah Ahmad sebanyak 3 dari 5 pasien yang pernah berkunjung menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pasien memilih untuk berobat ke praktek dokter gigi lain karena keluhan yang dialami tidak dapat teratasi bahkan setelah mendapatkan perawatan. Pada Puskesmas Guguk Panjang, sebanyak 3 dari 5 pasien yang berkunjung menyatakan kurang puas terhadap pelayanan. Pasien mengeluhkan jadwal operasional yang singkat, ruang tunggu yang tidak memadai, kurang ramahnya petugas administrasi, dan banyaknya alat yang rusak. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

METODE

Desain penelitian ini adalah desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kecamatan Guguk Panjang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus populasi diketahui.⁸ Responden berjumlah 106 orang dengan 43 responden pada Puskesmas Rasimah Ahmad dan 63 responden pada Puskesmas Guguk Panjang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *consecutive sampling* dimana subyek yang datang dan memenuhi kriteria inklusi langsung dijadikan sebagai sampel penelitian.⁸ Kriteria yang memenuhi inklusi adalah pasien yang berdomisili di Kecamatan Guguk Panjang, sudah pernah mendapatkan pelayanan di poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang minimal satu kali, dan berumur 26-65 tahun. Pasien akan diminta kesediaannya untuk menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*.

Mutu pelayanan diukur menggunakan metode SERVQUAL berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).⁹⁻¹² Pengukuran mutu berdasarkan perbedaan nilai persepsi dan harapan pengguna jasa.¹² Kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu persepsi dan harapan dengan masing-masing pertanyaan mengenai pelayanan kesehatan sebanyak 25 poin. Nilai kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan, serta aspek prioritas bagi pasien dilihat dari Diagram Kartesius.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak memiliki rentang umur 36-45 tahun yaitu sebesar 27,4%, sedangkan berdasarkan lokasi di Puskesmas Guguk panjang terbanyak pada rentang umur 36-45 tahun sebesar 36,5% dan pada Puskesmas Rasimah Ahmad terbanyak pada rentang umur 18-25 tahun yaitu sebesar 37,2%. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden 78,3% adalah perempuan dan pendidikan terakhir SMA (51,9%) dan sebagian besar tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga.

**Tabel 1.** Kepuasan responden terhadap pelayanan di Poli gigi

Kepuasan	Guguk Panjang		Rasimah Ahmad		Jumlah	
	n	%	n	%	N	%
Puas	40	63,5	21	48,8	61	57,5
Tidak Puas	23	36,5	22	51,2	45	42,5
Jumlah	63	100,0	43	100,0	106	100,0

Hasil penelitian menyatakan responden lebih banyak yang menyatakan puas terhadap pelayanan di poli gigi di Kecamatan Guguk Panjang yaitu 57,5%. Berdasarkan lokasi responden pada Puskesmas Guguk Panjang (63,5%) lebih banyak menyatakan puas terhadap pelayanan poli gigi dibandingkan responden di Puskesmas Rasimah Ahmad. (51.2%).

Tabel 2. Hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	53	72,6	20	27,4	73	100	0,000
Tidak Baik	8	24,2	25	75,8	33	100	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100	

Berdasarkan tabel 2, responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada bukti fisik yang tidak baik (75,8%) dibandingkan dengan bukti fisik yang baik (27,4%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

Tabel 3. Hubungan kehandalan dan kepuasan pasien

Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	59	71,1	24	28,9	83	100	0,000
Tidak Baik	2	8,7	21	91,3	23	100	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100	

Berdasarkan tabel 3. Responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada dimensi kehandalan yang tidak baik (91,3%) dibandingkan dengan dimensi kehandalan yang baik (28,9%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

**Tabel 4** Hubungan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas

Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	60	69,8	26	30,2	86	100	0,000
Tidak Baik	1	5,0	19	95,0	20	100	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100	

Berdasarkan tabel 4 terlihat responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada dimensi ketanggapan yang tidak baik (95,0%) dibandingkan dengan dimensi ketanggapan yang baik (30,2%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

Tabel 5. Hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas

Jaminan (<i>assurance</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	59	68,6	27	31,4	86	100	0,000
Tidak Baik	2	10,0	18	90,0	20	100	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100	

Berdasarkan tabel 5 persentase responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada dimensi jaminan yang tidak baik (90,0%) dibandingkan dengan dimensi jaminan yang baik (31,4%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

Tabel 6. Hubungan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas

Empati (<i>empathy</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	61	67,0	30	33,0	91	100,0	0,000
Tidak Baik	0	0,0	15	100	15	100,0	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100,0	

Berdasarkan tabel 6 persentase responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada dimensi empati yang tidak baik (100,0%) dibandingkan dengan dimensi empati yang baik (33,0%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara dimensi empati dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.


Tabel 7. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas

Mutu pelayanan	Kepuasan				Jumlah		p Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	61	71,8	24	28,2	85	100,0	0,000
Tidak Baik	0	0,0	21	100,0	21	100,0	
Jumlah	61	57,5	45	42,5	106	100,0	

Berdasarkan tabel 7 persentase responden yang tidak puas terhadap pelayanan di poli gigi lebih banyak pada mutu pelayanan yang tidak baik (100,0%) dibandingkan dengan mutu pelayanan yang baik (28,2%). Berdasarkan uji statistik didapatkan p value <0,05 yaitu 0,000, sehingga terdapat hubungan bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang

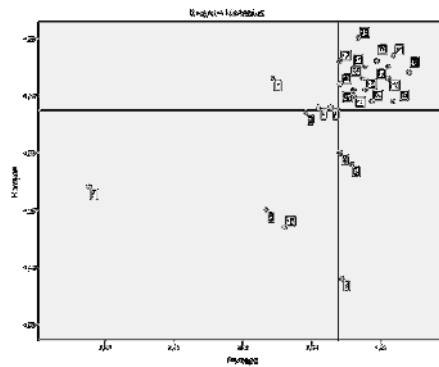

Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Persepsi dan Harapan Pasien terhadap Kepuasan

Diagram ini bertujuan untuk melihat penyebaran atribut pada empat kuadran. Masing-masing atribut dimasukkan ke dalam sesuai dengan posisinya masing-masing. Tingkat persepsi dan harapan pasien terhadap atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien poli gigi Puskesmas Kecamatan Guguk Panjang.

PEMBAHASAN

Sebagian besar responden pada penelitian ini berada pada rentang usia produktif. Responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki dengan tingkat pendidikan terbanyak SMA. Hal ini sesuai dengan Profil kesehatan Kota Bukittinggi menyatakan komposisi penduduk perempuan lebih banyak dari pada laki-laki. Rata-rata tingkat pendidikan masyarakat Bukittinggi SMA dan sederajat.

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima.^{9,10,11} Sebagian besar responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi yaitu sebesar 57,5%. Kepuasan pasien juga merupakan keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan, dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien atas kualitas pelayanan ini berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Pasien yang puas cenderung memberikan referensi baik terhadap pelayanan yang diterimanya kepada



orang lain.^{13,14} Hasil ini sejalan dengan penelitian Sembel dkk tahun 2014 di Puskesmas Bahu yang menyatakan 85,32% responden merasa sangat puas terhadap perawatan gigi dan mulut yang diberikan.⁴

2. Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien pada dimensi ini meliputi kebersihan dan keindahan gedung, lahan parkir, ruang tunggu, ruang praktek poli gigi, penampilan petugas, serta peralatan yang digunakan. Kebersihan dan keindahan puskesmas sudah baik, tidak ada sampah yang berserakan.

Pasien mengharapkan agar kebersihan dan keindahan puskesmas perlu ditingkatkan lagi, terutama untuk puskesmas Guguk Panjang yang menurut pendapat pasien tergolong kecil dan setiap hari dipenuhi oleh pasien. Ruang Poli gigi yang kurang luas dan penataan alat-alat, kursi, meja, berkas-berkas, dan alat kedokteran gigi menyebabkan pasien kurang nyaman. Kerusakan alat seringkali menjadi penyebab pasien harus dirujuk. Tindakan pemberian obat- penambalan gigi dan scaling tidak dapat dilakukan karena *dental chair* yang rusak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia dkk (2017) di layanan primer Kota Banjarmasin yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien.¹⁵ Semakin baik bukti fisik yang ditampilkan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien yang didapatkan ataupun sebaliknya.

3. Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa data menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini meliputi prosedur administrasi yang segera, jadwal buka tutup pelayanan, kehadiran dokter gigi, dan hasil perawatan yang didapatkan. Pasien menganggap bahwa prosedur administrasi sangat mudah baik untuk pasien BPJS atau non-BPJS, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadwal buka dan tutup loket pelayanan juga dinilai pasien tepat pada waktunya, yaitu pukul 08.00 – 11.00 pada Hari Senin sampai Kamis, pukul 08.00 – 10.00 pada Hari Jumat, dan pukul 08.00 – 10.30 pada Hari Sabtu. Pada hari-hari tertentu dimana pasien sangat ramai penutupan loket pendaftaran biasanya terbatas sampai kartu loket habis walau belum waktunya untuk jadwal tutup pelayanan, petugas akan menyarankan agar pasien datang keesokan harinya agar tidak menunggu terlalu lama.

Kehadiran dokter gigi sangat penting bagi pasien. Hal yang harus diperhatikan adalah pasien masih sulit untuk membedakan antara dokter gigi dan perawat gigi, sehingga pasien harus bertanya terlebih dahulu. Hal ini terjadi karena atribut profesi yang jarang dipakai dan antar atribut profesi satu dengan yang lainnya memiliki kemiripan menurut pasien. Secara keseluruhan aspek-aspek keandalan dinilai sudah baik dan memuaskan pasien. Hal ini dapat dilihat dari posisi atribut-atribut keandalan yang tersebar hanya di Kuadran II dan Kuadran IV. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mumu dkk tahun 2015 dimana dimensi keandalan memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien.⁶

4. Hubungan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Aspek



ketanggapan yang mempengaruhi kepuasan dalam penelitian ini meliputi lama waktu tunggu, ketanggapan dan kesempatan bertanya yang diberikan oleh dokter gigi, serta kejelasan informasi yang diberikan pada pasien.

Pasien akan senang dengan dokter gigi yang bisa mendengarkan dan penuh perhatian dengan berbagai keluhan yang diutarakan oleh pasien. Kesempatan bertanya yang diberikan oleh dokter gigi serta penjelasan yang dapat dipahami menyebabkan Puskesmas menjadi pilihan utama pasien jika ingin berobat. Layanan kesehatan yang bermutu juga harus mampu memberikan informasi tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu telah diberikan.¹⁰ Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia dkk tahun 2017, dimensi ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.¹⁵ Cepat tanggap dan kesigapan petugas sudah dilaksanakan dengan baik.

5. Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Aspek yang mempengaruhi kepuasan dalam penelitian ini adalah keterampilan dan ketelitian dokter gigi dan perawat gigi, rasa aman terhadap tindakan yang diberikan, dan keramahan serta kesopanan. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan kompetensi petugas, kesopanan, sifat dapat dipercaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan dalam memberikan pelayanan⁹.

Layanan kesehatan yang bermutu harus aman baik bagi pasien maupun pemberi layanan. Layanan ini harus bebas dari resiko cedera, infeksi, efek samping, dan bahaya lainnya.¹⁰ Penelitian ini menyatakan jika aspek-aspek jaminan ini sudah dilaksanakan dengan baik akan dapat memberikan kenyamanan bagi pasien dan dapat menimbulkan kepercayaan untuk menggunakan layanan kembali. Hasil ini sejalan dengan Rumengan dkk (2015) yang menyatakan bahwa keterbatasan kemampuan dan keterampilan di puskesmas dalam mengatasi penyakit akan memberi pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam berobat, sehingga peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan kesehatan selalu perlu ditingkatkan.¹⁶ Mumu dkk, menyatakan ada hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien.⁶ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien aman dengan perilaku dan tindakan petugas kesehatan serta kerahasiaan pasien yang terjaga.

6. Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Dimensi empati merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam menempatkan dirinya pada pasien. Petugas mudah menjalin hubungan dan komunikasi dengan pasien. Perhatian juga diberikan serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pelanggan.⁹ Aspek-aspek dimensi empati yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah kesabaran, perhatian, kemampuan menangani rasa cemas oleh dokter gigi serta berbagai nasihat, saran, dan motivasi yang diberikan kepada pasien.

Pasien akan merasa senang dan puas jika dilayani dengan sabar dan diberi perhatian penuh. Kemampuan dokter gigi dalam menangani rasa cemas pasien juga diperlukan terutama untuk pasien anak-anak dan pasien yang sedang merasa kesakitan. Nasihat dan saran dari dokter gigi juga dapat



berfungsi sebagai penyuluhan kesehatan bagi pasien dan dipatuhi oleh pasien jika terjadi hubungan komunikasi yang baik.

Hal-hal ini berkaitan dengan hubungan antarmanusia. Hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas. Perhatian dan perlakuan yang baik memberikan kekuatan secara psikologis bagi pasien dan menumbuhkan motivasi untuk memanfaatkan layanan yang diberikan.¹⁶ Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia dkk tahun 2017 di layanan primer di Banjarmasin bahwa dimensi empati memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.¹⁵ Hal ini menunjukkan bahwa sikap perhatian petugas kesehatan gigi dalam mendengarkan keluhan pasien dan komunikasi yang terjalin dengan baik akan menimbulkan kepuasan.

7. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Kepuasan merupakan salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien adalah suatu layanan yang dapat memenuhi apa yang dibutuhkan pasien. Pandangan pasien ini menjadi hal yang sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mutu layanan akan mematuhi pengobatan dan mau datang kembali.

Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Penyedia layanan kesehatan juga diharapkan dapat mendapat kepuasan kerja dalam menjalankan profesinya. Profesi layanan kesehatan membutuhkan dan mengharapkan adanya dukungan teknis, administratif, dan layanan pendukung lainnya yang efektif dan efisien dalam menyelenggarakan kesehatan yang bermutu tinggi. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.¹⁵ Hasil penelitian di RSUD Sleman Yogyakarta menyatakan berdasarkan diagram kartesius menyatakan dimensi jaminan, empati dan bukti fisik sudah terlaksana dengan baik sedangkan kehadiran dan response dianggap kurang penting bagi pasien.¹⁷ Penelitian semua dimensi mutu mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁸

Pada Diagram Kartesius, atribut yang terdapat pada kuadran I menunjukkan aspek-aspek mutu layanan yang merupakan prioritas utama bagi pasien namun kinerja yang dirasakan belum memuaskan. Atribut tersebut meliputi aspek tentang kebersihan dan keindahan gedung Puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang praktek poli gigi, dan kecukupan alat sewaktu perawatan. Atribut-atribut pada kuadran ini perlu ditingkatkan kinerjanya demi meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian Mugiati menyatakan kecepatan pelayan dan ketepatan diagnosa perlu ditingkatkan.¹⁹

Pada kuadran II, aspek-aspek mutu layanan penting bagi pasien dan kinerja yang dirasakan sudah memuaskan. Diantara aspek mutu tersebut adalah kehadiran dokter gigi, ketepatan perawatan, kejelasan informasi, ketanggapan, keterampilan, ketelitian, keramahan, dan kesopanan dokter gigi. Atribut-atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya dan diharapkan agar bisa lebih ditingkatkan lagi.

Pada Kuadran III, aspek-aspek mutu layanan yang merupakan prioritas rendah bagi pasien dan kinerja yang dirasakan juga belum memuaskan. Atribut tersebut meliputi luas lahan parkir, ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu, serta lama waktu tunggu pasien.



Atribut yang terdapat dalam kuadran IV merupakan aspek-aspek mutu layanan yang merupakan prioritas rendah bagi pasien. Kinerja yang dirasakan oleh pasien sudah memuaskan, sehingga diharapkan petugas lebih memperhatikan untuk meningkatkan kinerja aspek-aspek mutu pada kuadran lainnya. Diantaranya adalah aspek kebersihan dan kerapian penampilan dokter gigi dan perawat gigi, ketepatan jadwal buka dan tutup pelayanan, dan kemudahan prosedur pendaftaran administrasi. Hasil ini sejalan dengan Penelitian Suhermi dkk, di Rumah Sakit Cilengsi menyatakan aspek mutu penampilan fisik merupakan hal yang harus ditingkatkan.²⁰

KESIMPULAN

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Berdasarkan dimensi mutu, sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Terdapat hubungan yang bermakna antara masing-masing dimensi mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Atribut mutu pelayanan pada Kuadran I yang perlu ditingkatkan oleh puskesmas yaitu kebersihan dan keindahan gedung puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang praktek poli gigi, dan kecukupan alat kedokteran gigi.

KEPUSTAKAAN

1. Global Burden Disease 2016 Disease and Injury Incidence and Prevalence Collaborators. 2107. Global, Regional, and National Incidence, Prevalence, and Year lived with disability for 328 diseases and injuries for 195 countries, 1990-2016 : a systematic analysis for the Global Burden of Diseases Study 2016. *Lancet* 390(10100):1211-1259.
2. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia 2013. *Riset Kesehatan dasar. Jakarta 2013*
3. Kementerian Kesehatan RI. *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas*. Jakarta; 2012.
4. Sembel dkk (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*. Jurnal e-Gigi, Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2014.
5. Sodik, Tirtanadi dan Iwan Dewanto. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II*. Naskah Publikasi PSPDG FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2016
6. Mumu, Like J, Grace D. Kandou, dan Diana V. Doda. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Naskah Publikasi. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. 2015.
7. Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi. *Profil Kesehatan Kota Bukittinggi tahun 2014*. Bukittinggi. 2015
8. Sastroasmoro, Sudigdo. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto. 2014
9. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. 2011



10. Pohan, Imbal. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC. 2006.
11. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. 2005
12. Aghamolaei, Teamur dkk. *Service Quality Assessment of Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients' Perspective*. Biomed Central Ltd. 2014.
13. Priyoto. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2014.
14. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008
15. Aulia, Ridha dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin*. Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi Vol. II No.1 Maret 2017.
16. Rumengan dkk. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Artikel Penelitian : JIKMU, Suplemen Vol, 5. No, 1 Januari 2015
17. Shanendra Ulfa F, A Karim Zulkarnain. Analisis kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan di bangsal kebidanan dan kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, Vol 12. No. 2 Tahun 2016
18. Nurhaeni Nurhaeni, Nurwiyana Abdullah, Atmajati Sri Multi. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. *Media Kesehatan gigi* Vol 21, No 1 (2022)
19. Mugjati. Analisis harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan unit rawat inap di rsud kota bandar lampung. *Jurnal kesehatan metro sai wawai volume v no.2 edisi desember 2012*, issn: 19779-469x