

Home / Archives / Vol. 8 No. 2 (2024)

Vol. 8 No. 2 (2024)

Published: 2024-12-31

Articles

TINGKAT PENGETAHUAN DAN SIKAP KEBERSIHAN GIGI TERHADAP AKUMULASI PLAK PENGGUNA ORTODONTI CEKAT

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.1>

Yustisia Puspitasari, Kurniaty, Nurhaliza Tuljannah

145-153

HUBUNGAN PERTUMBUHAN VERTIKAL MAKSILA SAAT PUBERTAS TERHADAP PROPORSI WAJAH PASIEN ORTODONTI USIA 10 - 13 TAHUN DI FKG UB

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.2>

Giovani Anggasta Chinsy Kurniawan, Ernani Indrawati

154-168

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

HUBUNGAN PENDAPATAN ORANG TUA DENGAN PREVALENSI KARIES (ICDAS II) GIGI MOLAR PERTAMA PERMANEN PADA ANAK USIA 6-12 TAHUN DI SD KOTA BATU

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.3>

merlya balbeid, Edina Hartami, Nabilah Shafiyah Rahmayati, Maryam Alhamid

169-181

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN GIGI IMPAKSI MOLAR KETIGA RAHANG BAWAH DENGAN MOTIVASI ODONTEKTOMI

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.4>

Muhammad Fajrin Wijaya, Nur Asmah, Aditya H. Asmara, Yustisia Puspitasari, Annisa Cikal Musdalifa

182-194

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

[Home](#) / [Archives](#) / Vol. 8 No. 2 (2024)

Vol. 8 No. 2 (2024)

Published: 2024-12-31

Articles

TINGKAT PENGETAHUAN DAN SIKAP KEBERSIHAN GIGI TERHADAP AKUMULASI PLAK PENGGUNA ORTODONTI CEKAT

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.1>

Yustisia Puspitasari, Kurniaty, Nurhaliza Tuljannah
145-153

 PDF (Bahasa Indonesia)

HUBUNGAN PERTUMBUHAN VERTIKAL MAKSILA SAAT PUBERTAS TERHADAP PROPORSI WAJAH PASIEN ORTODONTI USIA 10 – 13 TAHUN DI FKG UB

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.2>

Giovani Anggasta Chinsy Kurniawan, Ernani Indrawati
154-168

 PDF (Bahasa Indonesia)

HUBUNGAN PENDAPATAN ORANG TUA DENGAN PREVALENSI KARIES (ICDAS II) GIGI MOLAR PERTAMA PERMANEN PADA ANAK USIA 6-12 TAHUN DI SD KOTA BATU

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.3>

merlya balbeid, Edina Hartami, Nabilah Shafiyah Rahmayati, Maryam Alhamid
169-181

 PDF (Bahasa Indonesia)

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN GIGI IMPAKSI MOLAR KETIGA RAHANG BAWAH DENGAN MOTIVASI ODONTEKTOMI

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.4>

Muhammad Fajrin Wijaya, Nur Asmah, Aditya H. Asmara, Yustisia Puspitasari, Annisa Cikal Musdalifa
182-194

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS KAPUK II JAKARTA

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.5>

Lia Hapsari Andayani, Abdul Gani Soulisa, Johanes Christian
195-208

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

HUBUNGAN SUBLINGUAL VARISES DENGAN PASIEN HIPERTENSI DI RSGM NALA HUSADA

HUBUNGAN SUBLINGUAL VARISES DENGAN PASIEN HIPERTENSI DI RSGM NALA HUSADA

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.6>

Nur Tsurayya Priambodo, Dwi Setianingyas, Kurnia Hayati Hartono, Mardiyanto Riski Hartono
209-215

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

EVALUATION OF THE EFFECTS OF SODA ON FLOWABLE BULK-FILL COMPOSITE RESIN COMPRESSIVE STRENGTH

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.7>

Cindy Nathania, Rosita Stefani, Eddy, Steward Hadi
216-229

[PDF](#)

MANAJEMEN ABERRANT FRENUM LABII SUPERIOR DENGAN FRENEKTOMI MENGGUNAKAN TEKNIK Z PLASTY

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.8>

Noormaya Sari, Kwartarini Murdiastuti
230-240

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

POTENSI NANOCURCUMIN SEBAGAI TERAPI PADA ORAL SQUAMOUS CELL CARCINOMA (TINJAUAN LITERATUR)

DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.eprodenta.2024.008.02.9>

Agustine Hanafi, Alifa Baidluri Hayatunufus, Annisa Rif'atul Ulya, Yuan Marcelita, Tania Thirzalia Locarno, Tiara Proboray, Amara Aulia
241-275

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)

[Home](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief

Regina Putri Virgiriina, S.Si., M.Sc., D.Sc., Universitas Brawijaya, Indonesia [[Scopus](#)]

Editorial Board

Dr. drg. Yuanita Lely Rachmawati ., M.Kes., Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia

drg. Ariyati Retno Pratiwi, M.Kes., Universitas Brawijaya, Indonesia [[Scopus](#)]

Dr. drg. Nur Masita, Sp.Ort, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia

drg. Astika Swastirani, M.Si, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia

drg. Feni Istikharoh, M.Biomed, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia

drg. Agustine Hanafi, M.Biomed, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia

Dr. drg. Tecky Indriana, M.Kes. , Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Negeri Jember, Indonesia

[Make a Submission](#)

Information

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

Current Issue

[Home](#) / [Reviewer Acknowledgment](#)

Reviewer Acknowledgment

Reviewer

1. [drg Dudi Arifin, Sp.KG](#), Fakultas Kedokteran Gigi UNPAD, Indonesia
2. [Prof. dr. Harsono, Sp.S\(K\)](#), Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada Yogyakarta, Indonesia
3. [Prof. Dr. dr. Sumarno, DMM, SpMK](#), Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya, Indonesia
4. [Prof.Dr.drg. Mohamad Rubianto. MS., Sp. Perio \(K\)](#), Indonesia
5. [Prof. Dr.dr. Noorhamdani, AS, SpMK AS, SpMK](#), Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya, Indonesia
6. [Prof. drg. Boy Muchlis Bachtiar., M.S., Ph.D.](#) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, Indonesia
7. [Dr. dr. Nurdiana, M.Kes](#), Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya, Indonesia
8. [Dr. drg Taufan Bramantoro, M.Kes](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia
9. [Dr. drg Nur Permatasari, MS](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya
10. [Dr. drg. M. Chair Effendi, SU, SpKGA](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya, Indonesia
11. [Dr. drg.R. Darmawan Setijanto, drg., M.Kes Setijanto., M.Kes](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga Surabaya
12. [Dr. Ernie Maduratna Setiawati, M.Kes, Sp.Perio](#), Fakultas Kedokteran Gigi - Universitas Airlangga, Indonesia
13. [drg. Fuad Husain Akbar, M.Kes., Ph.D](#), Departement Dental Public Health Faculty of Dentistry Hasanudin University, Indonesia
14. [drg. Saidina Hamzah Daliemunthe., Sp.Perio\(K\)](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara, Indonesia
15. [drg. Daniel Utomo, Sp.Ort](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga, Indonesia
16. [dr.Dian Agustin Wahjuningrum ,drg., Sp.KG\(K\)](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga, Indonesia
17. [Prof. Ismet Danial Nasution, drg., Ph.D., Sp.Pros\(K\), FICD](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara, Indonesia
18. [Prof. Dr. Arifzan Razak, drg., M.Sc.Sp.Pros \(K\)](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga, Indonesia
19. [Prof.Dr.dr. Sanarto Santoso, DTM&H, SpMK](#), Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya, Indonesia
20. [Prof. drg. Moh. Dharma Utama, PhD, Sp.Pros](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanudin, Indonesia
21. [Prof. Armasastra Bahar, drg, Ph.D](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, Indonesia
22. [Prof. Heriandi Sutadi drg. SpKGA\(K\). PhD](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, Indonesia
23. [drg. Gus Permana Subita, SpPM, PhD](#), Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, Indonesia
24. [Myrtati Dyah Artaria](#), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, Indonesia
25. [Dr. drg. Anis Irmawati, M.Kes](#)
26. [Dr. Nanda rachmad Putra Gofur, drg., M.Biomed](#)
27. [Dr. Dewi Santosaningsih, Sp.MK., M.Kes., PhD](#)

28. Dr. Retno Lestari., S.Kep., Ns., MNurs
29. Dr. Eviana Norahmawati, Sp.PA(K)
30. Prof. Dr. dr. Sumarno, DMM, SPMK
31. Dr. Atik Kurniawati, M.Kes., PBO
32. Dr. Eka Fitria Augustina, drg., M.Kes., Sp.Perio
33. Dr. drg. Yuliana Mahdiyah Da'at Arina, M.Kes
34. Drg. Chaerita Maulani, drg., Sp.Perio
35. Dr. drg. Ari Tri Wanodyo, M.Kes
36. Prof. Dr. Intan Nirwana, drg., M.Kes
37. Drg. Octarina, M.Si
38. Dr. Haryono Utomo, drg., Sp.Ort
39. Dr. drg. Rina Sutijati, M.Kes
40. Dr. drg. Budi Handayani, Sp.Ort
41. Drg. Farina, MM., Sp.RKG

[Make a Submission](#)

Information

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

Current Issue



E-PRODENTA JOURNAL OF DENTISTRY

[UNIVERSITAS BRAWIJAYA](#)

* P-ISSN : <> E-ISSN : 25974912

 **2.16883**
Impact

 **2169**
Google Citations

 **Sinta 4**
Current Accreditation

[Google Scholar](#) [Garuda](#) [Website](#) [Editor URL](#)

History Accreditation

2018

2019

2020

2021

2022

2023

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta

Lia Hapsari Andayani^{1*}, Abdul Gani Soulissa¹, Johannes Christian²

¹ Dental Public Health and Preventive Dentistry, Faculty of Dentistry, Universitas Trisakti, Jakarta 11410

² Post Graduate Student, Faculty of Dentistry, Universitas Trisakti, Jakarta 11410

Email Korespondensi: lia@trisakti.ac.id

Abstrak:

Latar Belakang : Kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan kepatuhan serta hasil perawatan kesehatan yang lebih baik. Pemeliharaan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pasien, menjaga kepatuhan pasien, serta reputasi institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta berdasarkan karakteristik demografis mereka. **Metode :** Studi *cross-sectional* ini menggunakan metode *purposive sampling* yang melibatkan pasien poli gigi Puskesmas Kapuk II Jakarta. Kuesioner yang diisi secara mandiri menggunakan skala Likert dengan 5 poin untuk menilai kepuasan pasien. Kuesioner terdiri dari 5 dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan fisik. Data didapatkan dari 194 pasien dan uji Chi Square digunakan untuk melihat hubungan antara faktor-faktor demografi dengan tingkat kepuasan pasien. **Hasil :** Terdapat gubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan dimensi daya tanggap ($p=0.000$), reliabilitas ($p=0.003$), jaminan ($p=0.000$) dan empati ($p=0.000$). Terdapat pula hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan dimensi tampilan fisik ($p=0.001$), reliabilitas ($p=0.001$), dan empati ($p=0.000$). Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara status pekerjaan dengan dimensi tampilan fisik ($p=0.000$), reliabilitas ($p=0.012$) dan empati ($p=0.026$). **Kesimpulan :** Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kapuk II Jakarta. Dimensi tampilan fisik dan jaminan mendapatkan kepuasan tertinggi. Karakteristik demografi berhubungan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi, Pukesmas, SERVQUAL

(Patient Satisfaction with Oral Health Care Services at Puskesmas Kapuk II Jakarta)

Abstract:

Introduction: Patient satisfaction is associated with better compliance and better health outcomes. Maintaining patient satisfaction in dental health service is very important to meet patient demands, achieve better compliance, and maintain the reputation of the institution. This study aimed to evaluate patient satisfaction and the associated demographic factors at Kapuk II Community Health Center Jakarta. **Methods:** This cross sectional study involved a purposive sample of patients who visited dental clinic at Kapuk II Community Health Center Jakarta. A self administrated questionnaire was designed using a five-point Likert Scale to assess patient satisfaction. The questionnaire consist of five dimensions of Service Quality (SERVQUAL) that are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Data were gathered from 194 patients and Chi Square test was performed to see the association between demographic factors with patient satisfaction level. **Results:** There are significant association between education level with responsiveness ($p=0.000$), reliability ($p=0.003$), assurance ($p=0.000$) and empathy dimension ($p=0.000$). There are also significant association between gender with tangible ($p=0.001$), reliability ($p=0.001$), and empathy dimension ($p=0.000$). Significant association also found between occupation status with tangible ($p=0.000$), reliability ($p=0.012$) and empathy dimension ($p=0.026$). **Conclusion :** Most of patients were satisfied with the dental service at Kapuk II Community Health Center Jakarta. Tangible and assurance dimension received the highest satisfaction. Demographic characteristics of patient were associated with patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Dental Health Service, Community Health Center, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Industri kesehatan telah berkembang menjadi semakin kompetitif dengan tingginya harapan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan.¹ Kualitas pelayanan merupakan pengukuran derajat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan kenyataan yang mereka dapatkan. Ketidakpuasan konsumen dapat terjadi ketika harapan konsumen lebih tinggi dari kinerja staf serta kualitas pelayanan yang didapatkan.² Kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang berkualitas membuat setiap fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan pasien dan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien pada sebuah fasyankes.³

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan dari suatu lembaga dengan kebutuhan kualitas konsumen. Metode SERVQUAL memiliki keunggulan karena dapat menilai suatu kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yaitu daya tanggap (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹

Reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dari kelima dimensi pelayanan, reliabilitas dinilai paling penting oleh pengguna jasa pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu semua pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini merupakan penilaian mutu paling dinamis karena dari waktu ke waktu beriringan dengan pesatnya kemajuan teknologi dan informasi kesehatan, harapan pengguna jasa akan kecepatan pelayanan pun cenderung meningkat. Jaminan (*assurance*) merupakan kriteria yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat para petugas kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pengguna jasa. Empati (*empathy*) merupakan kriteria terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada pengguna jasa. Dalam hal ini petugas memahami kebutuhan para pengguna jasa dengan memberikan

kemudahan menjalin hubungan dan komunikasi. Tampilan fisik (*tangible*) merupakan kriteria yang meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.¹⁻⁴

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan, yang dapat diperoleh di fasilitas kesehatan primer dan sekunder.⁵ Salah satu jenis unit pelayanan kesehatan primer yang amat penting di Indonesia adalah pusat kesehatan masyarakat (puskesmas).⁶ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, salah satu fungsi puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu di wilayah kerja.⁷ Puskesmas bertanggung jawab atas penyelenggaraan sekaligus sebagai tolak ukur pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.⁶

Berdasarkan data kementerian kesehatan, terdapat sebanyak 10.205 unit puskesmas di Indonesia. Jumlah puskesmas di provinsi daerah khusus ibukota (DKI) Jakarta sebanyak 321 unit, dimana 45 unit diantaranya ada di wilayah Jakarta Utara. Rasio puskesmas pada setiap kecamatan adalah sebanyak 7 puskesmas pada setiap kecamatan.⁸ Pada kelurahan Kapuk terdapat dua puskesmas yaitu Puskesmas Kelurahan Kapuk I dan Puskesmas kelurahan Kapuk II. Pada saat penelitian ini dilakukan, Puskesmas kelurahan Kapuk I sedang melakukan kegiatan renovasi sehingga tidak melakukan pelayanan. Poli gigi dan mulut Puskesmas kelurahan Kapuk II memiliki sebuah *dental unit* dengan rata-rata jumlah kunjungan sebanyak 5 pasien per hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan karakteristik demografis mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian observasional deskriptif ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2022 di Puskesmas Kelurahan Kapuk II Jakarta Barat. Pengambilan data dilakukan dengan metode *purposive sampling* pada 194 pasien poli gigi dan mulut yang menyetujui *informed consent*. Kriteria inklusi adalah pasien poli gigi dan mulut berusia ≥ 17 tahun, mampu membaca dan berkomunikasi dengan baik, serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi data demografi pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Bagian kedua merupakan kuesioner SERVQUAL yang mencakup 5 dimensi mutu dengan total 21 butir pernyataan. Kelima dimensi mutu tersebut adalah daya tanggap (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Setiap pertanyaan diukur menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu sangat tidak puas (skor 1), tidak puas (skor 2), ragu-ragu (skor 3), puas (skor 4), sangat puas (skor 5). Pilihan jawaban sangat puas dan puas dikategorikan sebagai kepuasan baik, sementara tiga pilihan jawaban lainnya dikategorikan sebagai kepuasan kurang baik. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan.

Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Uji Chi-Square digunakan untuk melihat hubungan antara karakteristik demografi dengan setiap dimensi kepuasan. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti dengan nomor 536A/S1/KEPK/FGK/2/2022

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan karakteristik individu pada Tabel 1, terlihat bahwa mayoritas pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II Jakarta adalah perempuan (73%), berusia \leq 35 tahun (68%), memiliki tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah (96,4%) dan tidak memiliki pekerjaan tetap (51,5%).

Tabel 1. Karakteristik pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II.

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	52	27
Perempuan	142	73
Usia (Tahun)		
\leq 35	132	68
> 35	62	32

Tingkat Pendidikan		
SD/SMP/SMA	187	96,4
Diploma/Sarjana	7	3,6
Status Pekerjaan		
Bekerja	94	48,5
Tidak Bekerja	100	51,5

Berdasarkan Tabel 2 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap ($p=0,000$). Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (89,3%), sementara mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi memiliki kepuasan kurang baik (85,7%).

Tabel 2. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	44 (84,6%)	8 (15,4%)	0,624
Perempuan	124 (87,3%)	18 (12,7%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	110 (83,3%)	22 (16,7%)	0,051
> 35	58 (93,5%)	4 (6,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	167 (89,3%)	20 (10,7%)	0,000*
Diploma/Sarjana	1 (14,3%)	6 (85,7%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	81 (86,2%)	13 (13,8%)	0,865
Tidak Bekerja	87 (87%)	13 (13%)	

Berdasarkan Tabel 3 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek tampilan fisik ($p=0,001$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (91,5%). Hubungan yang signifikan juga terlihat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek tampilan fisik ($p=0,000$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (95,7%).

Tabel 3. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek tampilan fisik (*tangible*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	38 (73,1%)	14 (26,9%)	0,001*
Perempuan	130 (91,5%)	12 (8,5%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	17 (12,9%)	115 (87,1%)	0,755
> 35	53 (85,5%)	9 (14,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	163 (87,2%)	24 (12,8%)	0,230
Diploma/Sarjana	5 (71,4%)	2 (28,6%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	90 (95,7%)	4 (4,3%)	0,000*
Tidak Bekerja	78 (78%)	22 (22%)	

Berdasarkan Tabel 4 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,001$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (88,7%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,003$), dimana mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (85%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,012$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (90,4%).

Tabel 4. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek reliabilitas (*reliability*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai <i>p</i>
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	36 (69,2%)	16 (30,8%)	0,001*
Perempuan	126 (88,7%)	16 (11,3%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	110 (83,3%)	22 (16,7%)	0,925
> 35	52 (83,9%)	10 (16,1%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	159 (85%)	28 (15%)	0,003*
Diploma/Sarjana	3 (42,9%)	4 (57,1%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	85 (90,4%)	9 (9,6%)	0,012*
Tidak Bekerja	77 (77%)	23 (23%)	

Berdasarkan Tabel 5 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek jaminan ($p=0,000$). Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (90,9%).

Tabel 5. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek jaminan (*assurance*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai <i>p</i>
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	50 (96,2%)	2 (3,8%)	0,058
Perempuan	123 (86,6%)	19 (13,4%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	118 (89,4%)	14 (10,6%)	0,886

> 35	55 (88,7%)	7 (11,3%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	170 (90,9%)	17 (9,1%)	0,000*
Diploma/Sarjana	3 (42,9%)	4 (57,1%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	88 (93,6%)	6 (6,4%)	0,054
Tidak Bekerja	85 (85%)	15 (15%)	

Berdasarkan Tabel 6 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,000$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (88,7%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,000$), dimana mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (84%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,026$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (88,3%).

Tabel 6. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek empati (*empathy*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	33 (63,5%)	19 (36,5%)	0,000*
Perempuan	126 (88,7%)	16 (11,3%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	106 (80,3%)	26 (19,7%)	0,382
> 35	53 (85,5%)	9 (14,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	157 (84%)	30 (16%)	0,000*
Diploma/Sarjana	2 (28,6%)	5 (71,4%)	
Status Pekerjaan			

Bekerja	83 (88,3%)	11 (11,7%)	0,026*
Tidak Bekerja	76 (76%)	24 (24%)	

BAHASAN

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah mengalami pergeseran ke arah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat penting bagi kepuasan pasien. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang berkualitas mendorong fasyankes primer maupun sekunder untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.⁹ Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan kepuasan pasien merupakan bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan.¹⁰

Hubungan yang signifikan ditemukan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap, reliabilitas, jaminan dan empati. Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah memiliki kepuasan yang lebih baik dibandingkan dengan pasien dengan tingkat pendidikan diploma atau lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian di negara lain yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan.^{11,12}

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh konsep multifaktorial termasuk diantaranya adalah latar belakang pendidikan, gaya hidup, pengalaman medis sebelumnya dan harapan pasien itu sendiri.¹³ Lamanya durasi masa pendidikan dapat membuat individu mendapatkan lebih banyak informasi dan pengetahuan, sehingga mampu menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Pengetahuan juga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat memiliki harapan yang lebih baik terkait pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka terima.¹¹ Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah seringkali tidak bersikap kritis atau memiliki kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima.¹³

Jenis kelamin berhubungan secara signifikan dengan kepuasan berdasarkan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Mayoritas pasien yang mendatangi poli gigi dan

mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II adalah perempuan (73%). Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian lain di Indonesia yang menemukan bahwa mayoritas pasien adalah ibu rumah tangga, sementara responden laki-laki lebih jarang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan berbagai alasan.^{14,15} Kelompok perempuan dianggap mampu memberikan pandangan secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan secara detil.¹⁶ Kelompok perempuan juga lebih banyak menggunakan jasa atau produk pelayanan kesehatan, sehingga mampu berperan sebagai penentu keputusan dalam keluarga.⁹

Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Lebih dari 80% pasien dengan pekerjaan tetap memiliki kepuasan baik terhadap ketiga dimensi tersebut. Individu dengan pekerjaan tetap dapat memiliki harapan yang lebih tinggi akan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak bekerja cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja.¹⁷

Karakteristik demografi pasien dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Pada dimensi empati, Tingkat kepuasan baik masih berkisar diantara 30% sampai dengan 80% untuk setiap aspeknya. Empati merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien, yang memerlukan kepercayaan, kredibilitas, serta sikap saling menghargai antara kedua pihak. Pasien mengharapkan tenaga kesehatan yang memiliki empati, bersikap ramah, dan peduli terhadap keluhan dan kebutuhan mereka. Kurangnya kepuasan pada dimensi empati dapat disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik atau kebutuhan yang tidak terpenuhi.¹⁸ Perhatian terhadap peningkatan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati masih perlu dilakukan oleh poli gigi Puskesmas Kapuk II Jakarta.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut puskesmas kelurahan Kapuk II Jakarta Utara secara umum sudah baik. Karakteristik demografis pasien yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta status

pekerjaan dapat berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut. Hasil pengukuran kepuasan pasien yang objektif dan akurat dapat membantu Puskesmas untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Konflik Kepentingan (Conflict of Interest)

Tidak ada konflik kepentingan dalam penulisan artikel ini

Ucapan terima kasih (Acknowledgement)

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Puskesmas Kapuk 2 Jakarta yang telah membantu pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tan CN, Ojo AO, Cheah JH, Ramayah T. Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Qual Manag J.* 2019; 26(3):129-143.
2. Akbar FH, Pasiga B, Samad R, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, Ulfa L. Evaluation of expectations and perceptions on quality of dental services in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018. *J Int Dent and Med Res.* 2018;11(3): 938-944.
3. Has L, Aba G, Ates M. Service quality in healthcare services: an application in private dental clinic. *IJHSRP.* 2018;3(1):10-21.
4. Santosa YA, Azam SMF. Conceptualisation of service quality, lean management and patients' satisfaction among dental hospitals in Indonesia. *EJEFR.* 2020;3(6): 120-135.
5. Rubini, Andayani LH. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr.Rubini Mempawah. *JKGT.* 2023;5(1):107-111.

6. Prasasti SD, Sirait T, Koesoemah HA, Laela DS. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi. *JKS*. 2021; 2(2): 625-632.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
8. Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-data-dasar-puskesmas.html>
9. [Aqarista MF, Nurlatifah D. Hubungan karakteristik pasien berobat gigi dengan tingkat kualitas pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan. *An-Nadaa*. 2016; 3\(1\): 29-34.](#)
10. Ilmianti, Irawati E, Auniah A, Febriany M, Aldilawati S. Pengaruh kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi Covid-19 terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*. 2022;4(1):1-13.
11. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. 2018;33(5):416-422.
12. Al-Momani MM. Gap analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Med Princ Pract*. 2016;25:79-84.
13. Akbar FH, Ulfah U, Maretta YA. The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Maced J Med Sci*. 2020;8(D):150-157.
14. Darma A, Hidayati, Oenzil F. Differences between dental health service quality and utilization of community health centres in the city of Padang based on indicators of utilisation effectiveness. *Padjadjaran Journal of Dentistry*. 2018;30(2):207-216.
15. Dewi A. Kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika*. 2009;9(2):37-45.
16. Setianingsih N, Ronoatmodjo S. Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi kualitas pelayanan di Puskesmas Cilegon tahun 2020. *NersMid*. 2020:56-80.

17. Eninurkhatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. JKM. 2017;5(4):33-42.
18. Jalias SJFD, Arman, Idris FP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. JMCH. 2020;1(2):37-49.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta

by Lia Hapsari Andayani FKG

Submission date: 15-Jan-2025 08:39AM (UTC+0700)

Submission ID: 2564356920

File name: Kepuasan_Pasien_Pelayanan_Kesgilut_Pusk_Kapuk2_vol8_2_2024.pdf (243.49K)

Word count: 3275

Character count: 19867

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta

Lia Hapsari Andayani^{1*}, Abdul Gani Souli¹, Johannes Christian²

¹ Dental Public Health and Preventive Dentistry, Faculty of Dentistry, Universitas Trisakti, Jakarta 11410

² Post Graduate Student, Faculty of Dentistry, Universitas Trisakti, Jakarta 11410

Email Korespondensi: lia@trisakti.ac.id

Abstrak:

Latar Belakang : Kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan kepatuhan serta hasil perawatan kesehatan yang lebih baik. Pemeliharaan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pasien, menjaga kepatuhan pasien, serta reputasi institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta berdasarkan karakteristik demografis mereka. **Metode** : Studi *cross-sectional* ini menggunakan metode *purposive sampling* yang melibatkan pasien poli gigi Puskesmas Kapuk II Jakarta. Kuesioner yang diisi secara mandiri menggunakan skala Likert dengan 5 poin untuk menilai kepuasan pasien. Kuesioner terdiri dari 5 dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan fisik. Data didapatkan dari 194 pasien dan uji Chi Square digunakan untuk melihat hubungan antara faktor-faktor demografi dengan tingkat kepuasan pasien. **Hasil** : Terdapat gubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan dimensi daya tanggap ($p=0.000$), reliabilitas ($p=0.003$), jaminan ($p=0.000$) dan empati ($p=0.000$). Terdapat pula hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan dimensi tampilan fisik ($p=0.001$), reliabilitas ($p=0.001$), dan empati ($p=0.000$). Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara status pekerjaan dengan dimensi tampilan fisik ($p=0.000$), reliabilitas ($p=0.012$) dan empati ($p=0.026$). **Kesimpulan** : Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kapuk II Jakarta. Dimensi tampilan fisik dan jaminan mendapatkan kepuasan tertinggi. Karakteristik demografi berhubungan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi, Pukesmas, SERVQUAL

16

(Patient Satisfaction with Oral Health Care Services at Puskesmas Kapuk II Jakarta)

Abstract:

Introduction: Patient satisfaction is associated with better compliance and better health outcomes. Maintaining patient satisfaction in dental health service is very important to meet patient demands, achieve better compliance, and maintain the reputation of the institution. This study aimed to evaluate patient satisfaction and the associated demographic factors at Kapuk II Community Health Center Jakarta. **Methods**: This cross sectional study involved a purposive sample of patients who visited dental clinic at Kapuk II Community Health Center Jakarta. A self administrated questionnaire was designed using a five-point Likert Scale to assess patient satisfaction. The questionnaire consist of five dimensions of Service Quality (SERVQUAL) that are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Data were gathered from 194 patients and Chi Square test was performed to see the association between demographic factors with patient satisfaction level. **Results**: There are significant association between education level with responsiveness ($p=0.000$), reliability ($p=0.003$), assurance ($p=0.000$) and empathy dimension ($p=0.000$). There are also significant association between gender with tangible ($p=0.001$), reliability ($p=0.001$), and empathy dimension ($p=0.000$). Significant association also found between occupation status with tangible ($p=0.000$), reliability ($p=0.012$) and empathy dimension ($p=0.026$). **Conclusion** : Most of patients were satisfied with the dental service at Kapuk II Community Health Center Jakarta. Tangible and assurance dimension received the highest satisfaction. Demographic characteristics of patient were associated with patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Dental Health Service, Community Health Center, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Industri kesehatan telah berkembang menjadi semakin kompetitif dengan tingginya harapan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan.¹ Kualitas pelayanan merupakan pengukuran derajat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan kenyataan yang mereka dapatkan. Ketidakpuasan konsumen dapat terjadi ketika harapan konsumen lebih tinggi dari kinerja staf serta kualitas pelayanan yang didapatkan.² Kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang berkualitas membuat setiap fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan pasien dan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien pada sebuah fasyankes.³

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan dari suatu lembaga dengan kebutuhan kualitas konsumen. Metode SERVQUAL memiliki keunggulan karena dapat menilai suatu kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yaitu daya tanggap (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹

Reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dari kelima dimensi pelayanan, reliabilitas dinilai paling penting oleh pengguna jasa pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu semua pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini merupakan penilaian mutu paling dinamis karena dari waktu ke waktu beriringan dengan pesatnya kemajuan teknologi dan informasi kesehatan, harapan pengguna jasa akan kecepatan pelayanan pun cenderung meningkat. Jaminan (*assurance*) merupakan kriteria yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat para petugas kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pengguna jasa. Empati (*empathy*) merupakan kriteria terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada pengguna jasa. Dalam hal ini petugas memahami kebutuhan para pengguna jasa dengan memberikan

kemudahan menjalin hubungan dan komunikasi. Tampilan fisik (*tangible*) merupakan kriteria yang meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.¹⁻⁴

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan, yang dapat diperoleh di fasilitas kesehatan primer dan sekunder.⁵

Salah satu jenis unit pelayanan kesehatan primer yang amat penting di Indonesia adalah pusat kesehatan masyarakat (puskesmas).⁶ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, salah satu fungsi puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu di wilayah kerja.⁷ Puskesmas bertanggung jawab atas penyelenggaraan sekaligus sebagai tolak ukur pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.⁶

Berdasarkan data kementerian kesehatan, terdapat sebanyak 10.205 unit puskesmas di Indonesia. Jumlah puskesmas di provinsi daerah khusus ibukota (DKI) Jakarta sebanyak 321 unit, dimana 45 unit diantaranya ada di wilayah Jakarta Utara. Rasio puskesmas pada setiap kecamatan adalah sebanyak 7 puskesmas pada setiap kecamatan.⁸ Pada kelurahan Kapuk terdapat dua puskesmas yaitu Puskesmas Kelurahan Kapuk I dan Puskesmas kelurahan Kapuk II. Pada saat penelitian ini dilakukan, Puskesmas kelurahan Kapuk I sedang melakukan kegiatan renovasi sehingga tidak melakukan pelayanan. Poli gigi dan mulut Puskesmas kelurahan Kapuk II memiliki sebuah *dental unit* dengan rata-rata jumlah kunjungan sebanyak 5 pasien per hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan karakteristik demografis mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian observasional deskriptif ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2022 di Puskesmas Kelurahan Kapuk II Jakarta Barat. Pengambilan data dilakukan dengan metode *purposive sampling* pada 194 pasien poli gigi dan mulut yang menyetujui *informed consent*. Kriteria inklusi adalah pasien poli gigi dan mulut berusia ≥ 17 tahun, mampu membaca dan berkomunikasi dengan baik, serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi data demografi pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Bagian kedua merupakan kuesioner SERVQUAL yang mencakup 5 dimensi mutu dengan total 21 butir pernyataan. Kelima dimensi mutu tersebut adalah daya tanggap (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Setiap pertanyaan diukur menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu sangat tidak puas (skor 1), tidak puas (skor 2), ragu-ragu (skor 3), puas (skor 4), sangat puas (skor 5). Pilihan jawaban sangat puas dan puas dikategorikan sebagai kepuasan baik, sementara tiga pilihan jawaban lainnya dikategorikan sebagai kepuasan kurang baik. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan.

Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Uji Chi-Square digunakan untuk melihat hubungan antara karakteristik demografi dengan setiap dimensi kepuasan. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti dengan nomor 536A/S1/KEPK/FGK/2/2022

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan karakteristik individu pada Tabel 1, terlihat bahwa mayoritas pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II Jakarta adalah perempuan (73%), berusia \leq 35 tahun (68%), memiliki tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah (96,4%) dan tidak memiliki pekerjaan tetap (51,5%).

Tabel 1. Karakteristik pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II.

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	52	27
Perempuan	142	73
Usia (Tahun)		
\leq 35	132	68
$>$ 35	62	32

Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA		187	96,4
Diploma/Sarjana		7	3,6
Status Pekerjaan			
Bekerja		94	48,5
Tidak Bekerja		100	51,5

Berdasarkan Tabel 2 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap ($p=0,000$). Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (89,3%), sementara mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi memiliki kepuasan kurang baik (85,7%).

Tabel 2. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	44 (84,6%)	8 (15,4%)	0,624
Perempuan	124 (87,3%)	18 (12,7%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	110 (83,3%)	22 (16,7%)	0,051
> 35	58 (93,5%)	4 (6,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	167 (89,3%)	20 (10,7%)	0,000*
Diploma/Sarjana	1 (14,3%)	6 (85,7%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	81 (86,2%)	13 (13,8%)	0,865
Tidak Bekerja	87 (87%)	13 (13%)	

Berdasarkan Tabel 3 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek tampilan fisik ($p=0,001$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (91,5%). Hubungan yang signifikan juga terlihat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek tampilan fisik ($p=0,000$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (95,7%).

Tabel 3. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek tampilan fisik (*tangible*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	38 (73,1%)	14 (26,9%)	0,001*
Perempuan	130 (91,5%)	12 (8,5%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	17 (12,9%)	115 (87,1%)	0,755
> 35	53 (85,5%)	9 (14,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	163 (87,2%)	24 (12,8%)	0,230
Diploma/Sarjana	5 (71,4%)	2 (28,6%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	90 (95,7%)	4 (4,3%)	0,000*
Tidak Bekerja	78 (78%)	22 (22%)	

Berdasarkan Tabel 4 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,001$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (88,7%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,003$), dimana mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (85%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek reliabilitas ($p=0,012$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (90,4%).

Tabel 4. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek reliabilitas (*reliability*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai <i>p</i>
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	36 (69,2%)	16 (30,8%)	0,001*
Perempuan	126 (88,7%)	16 (11,3%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	110 (83,3%)	22 (16,7%)	0,925
> 35	52 (83,9%)	10 (16,1%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	159 (85%)	28 (15%)	0,003*
Diploma/Sarjana	3 (42,9%)	4 (57,1%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	85 (90,4%)	9 (9,6%)	0,012*
Tidak Bekerja	77 (77%)	23 (23%)	

Berdasarkan Tabel 5 terlihat adanya ³ hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek jaminan ($p=0,000$). Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (90,9%).

Tabel 5. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek jaminan (*assurance*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai <i>p</i>
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	50 (96,2%)	2 (3,8%)	0,058
Perempuan	123 (86,6%)	19 (13,4%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	118 (89,4%)	14 (10,6%)	0,886

> 35	55 (88,7%)	7 (11,3%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	170 (90,9%)	17 (9,1%)	0,000*
Diploma/Sarjana	3 (42,9%)	4 (57,1%)	
Status Pekerjaan			
Bekerja	88 (93,6%)	6 (6,4%)	0,054
Tidak Bekerja	85 (85%)	15 (15%)	

Berdasarkan Tabel 6 terlihat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,000$). Mayoritas pasien perempuan memiliki kepuasan baik (88,7%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,000$), dimana mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan dasar sampai dengan menengah memiliki kepuasan baik (84%). Hubungan yang signifikan juga terdapat antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan aspek empati ($p=0,026$), dimana mayoritas pasien yang bekerja memiliki kepuasan baik (88,3%).

Tabel 6. Kepuasan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II terhadap aspek empati (*empathy*).

Variabel	Kepuasan Baik	Kepuasan Kurang Baik	Nilai p
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	33 (63,5%)	19 (36,5%)	0,000*
Perempuan	126 (88,7%)	16 (11,3%)	
Usia (Tahun)			
≤ 35	106 (80,3%)	26 (19,7%)	0,382
> 35	53 (85,5%)	9 (14,5%)	
Tingkat Pendidikan			
SD/SMP/SMA	157 (84%)	30 (16%)	0,000*
Diploma/Sarjana	2 (28,6%)	5 (71,4%)	
Status Pekerjaan			

Bekerja	83 (88,3%)	11 (11,7%)	0,026*
Tidak Bekerja	76 (76%)	24 (24%)	

BAHASAN

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah mengalami pergeseran ke arah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat penting bagi kepuasan pasien. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang berkualitas mendorong fasyankes primer maupun sekunder untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.⁹ Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan kepuasan pasien merupakan bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan.¹⁰

Hubungan yang signifikan ditemukan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap, reliabilitas, jaminan dan empati. Mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah memiliki kepuasan yang lebih baik dibandingkan dengan pasien dengan tingkat pendidikan diploma atau lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian di negara lain yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan.^{11,12}

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh konsep multifaktorial termasuk diantaranya adalah latar belakang pendidikan, gaya hidup, pengalaman medis sebelumnya dan harapan pasien itu sendiri.¹³ Lamanya durasi masa pendidikan dapat membuat individu mendapatkan lebih banyak informasi dan pengetahuan, sehingga mampu menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Pengetahuan juga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat memiliki harapan yang lebih baik terkait pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka terima.¹¹ Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah seringkali tidak bersikap kritis atau memiliki kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima.¹³

Jenis kelamin berhubungan secara signifikan dengan kepuasan berdasarkan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Mayoritas pasien yang mendatangi poli gigi dan

mulut Puskesmas Kelurahan Kapuk II adalah perempuan (73%). Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian lain di Indonesia yang menemukan bahwa mayoritas pasien adalah ibu rumah tangga, sementara responden laki-laki lebih jarang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan berbagai alasan.^{14,15} Kelompok perempuan dianggap mampu memberikan pandangan secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan secara detil.¹⁶ Kelompok perempuan juga lebih banyak menggunakan jasa atau produk pelayanan kesehatan, sehingga mampu berperan sebagai penentu keputusan dalam keluarga.⁹

Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara status pekerjaan pasien dengan kepuasan berdasarkan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Lebih dari 80% pasien dengan pekerjaan tetap memiliki kepuasan baik terhadap ketiga dimensi tersebut. Individu dengan pekerjaan tetap dapat memiliki harapan yang lebih tinggi akan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak bekerja cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja.¹⁷

Karakteristik demografi pasien dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi tampilan fisik, reliabilitas dan empati. Pada dimensi empati, Tingkat kepuasan baik masih berkisar diantara 30% sampai dengan 80% untuk setiap aspeknya. Empati merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien, yang memerlukan kepercayaan, kredibilitas, serta sikap saling menghargai antara kedua pihak. Pasien mengharapkan tenaga kesehatan yang memiliki empati, bersikap ramah, dan peduli terhadap keluhan dan kebutuhan mereka. Kurangnya kepuasan pada dimensi empati dapat disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik atau kebutuhan yang tidak terpenuhi.¹⁸ Perhatian terhadap peningkatan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati masih perlu dilakukan oleh poli gigi Puskesmas Kapuk II Jakarta.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut puskesmas kelurahan Kapuk II Jakarta Utara secara umum sudah baik. Karakteristik demografis pasien yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta status

pekerjaan dapat berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut. Hasil pengukuran kepuasan pasien yang objektif dan akurat dapat membantu Puskesmas untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Konflik Kepentingan (Conflict of Interest)

Tidak ada konflik kepentingan dalam penulisan artikel ini

Ucapan terima kasih (Acknowledgement)

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Puskesmas Kapuk 2 Jakarta yang telah membantu pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tan CN, Ojo AO, Cheah JH, Ramayah T. Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Qual Manag J.* 2019; 26(3):129-143.
2. Akbar FH, Pasiga B, Samad R, Pratiwi R, Anwar AI, Djamiluddin N, Ulfa L. Evaluation of expectations and perceptions on quality of dental services in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018. *J Int Dent and Med Res.* 2018;11(3): 938-944.
3. Has L, Aba G, Ates M. Service quality in healthcare services: an application in private dental clinic. *IJHSRP.* 2018;3(1):10-21.
4. Santosa YA, Azam SMF. Conceptualisation of service quality, lean management and patients' satisfaction among dental hospitals in Indonesia. *EJEFR.* 2020;3(6): 120-135.
5. Rubini, Andayani LH. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr.Rubini Mempawah. *JKGT.* 2023;5(1):107-111.

6. Prasasti SD, Sirait T, Koesoemah HA, Laela DS. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi. *JKS*. 2021; 2(2): 625-632.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
8. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-data-dasar-puskesmas.html>
9. [Aquarista MF, Nurlatifah D. Hubungan karakteristik pasien berobat gigi dengan tingkat kualitas pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan. *An-Nadaa*. 2016; 3\(1\): 29-34.](#)
10. Ilmianti, Irawati E, Auniah A, Febriany M, Aldilawati S. Pengaruh kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi Covid-19 terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*. 2022;4(1):1-13.
11. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. 2018;33(5):416-422.
12. Al-Momani MM. Gap analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Med Princ Pract*. 2016;25:79-84.
13. Akbar FH, Ulfah U, Mareta YA. The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Maced J Med Sci*. 2020;8(D):150-157.
14. Darma A, Hidayati, Oenzil F. Differences between dental health service quality and utilization of community health centres in the city of Padang based on indicators of utilisation effectiveness. *Padjadjaran Journal of Dentistry*. 2018;30(2):207-216.
15. Dewi A. Kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika*. 2009;9(2):37-45.
16. Setianingsih N, Ronoatmodjo S. Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi kualitas pelayanan di Puskesmas Cilegon tahun 2020. *NersMid*. 2020:56-80.

17. Eninurkhatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. JKM. 2017;5(4):33-42.
18. Jalias SJFD, Arman, Idris FP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. JMCH. 2020;1(2):37-49.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Kapuk II Jakarta

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | jcdr.net
Internet Source | 2% |
| 2 | www.repository.trisakti.ac.id
Internet Source | 2% |
| 3 | e-journal.unair.ac.id
Internet Source | 1% |
| 4 | r2kn.litbang.kemkes.go.id
Internet Source | 1% |
| 5 | Widiasari Widiasari, Hanny Handiyani, Enie Novieastari. "KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT", Jurnal Keperawatan Indonesia, 2019
Publication | 1% |
| 6 | Pontoh J. Ch. Putera, Jimmy Posangi, Aaltje E. Manampiring. "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. | 1% |

Kandou, Manado", Medical Scope Journal, 2023

Publication

7	dispendukcapil.sukoharjokab.go.id Internet Source	1 %
8	repository.maranatha.edu Internet Source	1 %
9	scholarhub.ui.ac.id Internet Source	1 %
10	journal.umpalopo.ac.id Internet Source	1 %
11	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1 %
12	id.123dok.com Internet Source	1 %
13	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1 %
14	mea.unbari.ac.id Internet Source	1 %
15	repo.poltekkesbandung.ac.id Internet Source	1 %
16	Dewi Setyaningsih, Almira Gitta Novika, Marseli Dwi Angelika. "The relationship between characteristics and patient	1 %

satisfaction in complementary services by midwives", MEDIA ILMU KESEHATAN, 2024

Publication

17	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	1 %
18	core.ac.uk Internet Source	1 %
19	ejournal.stikesmhk.ac.id Internet Source	1 %
20	www.unud.ac.id Internet Source	1 %
21	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On

Workflow

Publication

Submission

Review

Copyediting

Production

Round 1

Round 1 Status

Submission accepted.