

ISSN e: 2716-0718
ISSN p: 2685-6867

JURNAL KEDOKTERAN GIGI TEPADU



Official Journal of Faculty of Dentistry
Trisakti University, Jakarta, Indonesia
<https://ojs.trisakti.ac.id/jkg>

Published: 2023-07-04

Articles

Mouthwashes: a review on its efficacy in preventing dental caries

Eko Fibryanto, Lidia Santoso

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16891>

Potensi penggunaan β -tricalcium phosphate sebagai bahan substiusi tulang

Eddy Eddy, Hillary v Aurene Santoso

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16759>

Pengetahuan siswi smp di surakarta tentang gingivitis pubertas (kajian di smp pangudi luhur bintang laut surakarta)

Beatrice Rosabel Sutanto, Ricky Anggara Putranto

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16960>

Pemberian ASI dan Susu Botol pada Kejadian Early Childhood Caries (ECC) : Scoping Review

Fatimah Boenjamin Partakusuma, Narpadayita Pradipta Putri, Dhyani Widhianingsih

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16761>

Gambaran pengetahuan masyarakat terhadap pemakaian gigi tiruan di kota kendari (kajian pada rsud bahteramas kendari)

Qasrini Zatil Ilham, Suzan Elias

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16997>

Retainer cekat sebagai metode retensi Pasca perawatan ortodonti (scoping review)

Harryanto Wijaya, Andarini Joyowidarbo

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16777>

Gambaran perilaku dalam pemeliharaan gigi tiruan cekat (Kajian Pada RSGM-P FKG Universitas Trisakti)

Nathasya Trinity Milano, Eka Seftiana Indah Sari

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17051>

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah

Rubini, Lia Hapsari Andayani

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16911>

Pengaruh perendaman ekstrak biji alpukat (persea americana) terhadap kekuatan transversal resin akrilik heat cured

Maria Jesicasari Tena, Nova Adrian

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17135>

Efek jumlah kehilangan gigi posterior terhadap bentuk kondilus di rsgm-p fkg usakti melalui radiografi panoramik (Laporan Penelitian)

Maria Resita Octavia, M. Novo Perwira Lubis

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16845>

Candida-related lesions dalam rongga mulut: diagnosis dan strategi penatalaksanaanya

Firstine Kelsi Hartanto, Krysta Yosvara

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17173>

Lengkung Senyum dan Tampilan Gingiva Pada Senyum

Stephany Alexandra, Wita Anggraini, Indrani Sulistyowati, Annisaa Putri Ariyani

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16885>

Efek potensiasi kombinasi sefadroksil dan ekstrak camellia sinensis terhadap pertumbuhan aggregatibacter actinomycetemcomitans Dan porphyromonas gingivalis

Karyn Priscila, Didi Nugroho Santosa

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17184>

Penggunaan pasta gigi bagi anak

Arianne Dwimega

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16952>

Aktivitas Antioksidan Ekstrak Etanol Bunga Clitoria ternatea L. Dengan Senyawa Antioksidan (Antosianin dan Mirisetin)

Monica Dewi Ranggaini, Johni Halim, Intan Paramitha Kumaladevi

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16762>

Pemindai intraoral 3d pada Ortodonti: tinjauan naratif

Andira Lusiana, Fajar Hamonangan Nasution

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16980>

Pengetahuan dan sikap dokter gigi di jakarta barat terhadap penggunaan gtsl nilon termoplastik

Andy Wirahadikusumah, Clarice

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16774>

Uji validitas dan reliabilitas pediatric Sleep questionnaire terhadap Anak usia 6-18 tahun

Mufidah Nurul Hayati, Siti Chandra Dwidjayanti

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17038>

Manfaat ekstrak etanol daun inai (*lawsonia innermis* l.) Sebagai bahan pewarna alami untuk kontrol plak (kajian pada tikus sprague dawley)

Lies Zubardiah, Zahra Salsabil Putri Rivai

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16780>

Hubungan tingkat kebutuhan perawatan ortodonti menggunakan index of orthodontic treatment need (iotn) dengan dental aesthetic index (dai)

Riko Nofrizal, Cecillia Virgina Maharani

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17122>

Survei jenis bahan cetak gigi tiruan cekat di jakarta

James Handojo, Khalista Salshabilla

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16843>

Pengaruh perendaman resin akrilik dalam ekstrak nanas (ananas comosus (L.) Merr) terhadap candida albicans

Vivi Angelina, Yayuk Yuliarsi

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17142>

Gambaran tingkat kecemasan pasien terhadap perawatan gigi tiruan lepasan akrilik (Kajian pada pasien prelansia dan lansia di RSGM-P FKG Universitas Trisakti)

Siti Fidra Suhendra, I Gusti Ayu Ratih Utari Mayun

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16860>

Tingkat Pengetahuan Dokter Gigi Mengenai Radiologi Forensik Kedokteran Gigi (Kajian pada Dokter Gigi di Jakarta Barat)

Mariyah, Rizki Tanjung, Intan Farizka

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17180>

Hasil analisis sefalometri metode holdaway pasien ortodonti usia 19-26 tahun di rsgm – p fkg usakti

Ayunda Adelia, Yuniar Zen

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16914>

Gambaran Tingkat Kepercayaan Diri Mahasiswa Profesi Terhadap Perawatan Gigi Tiruan Cekat

Yenny Pragustine, Dina Lorenza

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16760>

Perbedaan durasi perendaman ekstrak biji alpukat (*persea americana*) dan aquades pada resin akrilik heat cured

Nadya Annesa Yosefina, Nova Adrian

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16975>

Pengaruh ekstrak propolis (*trigona sp.*) Yang dilarutkan dalam saliva buatan terhadap pertumbuhan *candida albicans*

Dewi Priandini, Nadya Callista Ludy

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16767>

Pengetahuan tenaga kesehatan gigi dan mulut di puskesmas terhadap teledentistry pada masa adaptasi kebiasaan baru (kajian pada tenaga kesehatan gigi dan mulut di puskesmas kota Balikpapan)

Sadina Aulia, Marta Juslily

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16998>

Gambaran Body Dysmorphic Disorder Pasien Perawatan Estetika Gigi di RSGM-P FKG Universitas Trisakti

Aditya Pratama Sarwono, Marcella Novira Hosea

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16778>

Hubungan antara kebutuhan perawatan ortodonti interseptif dengan tingkat pendidikan ibu

Samuel Empindonta, Yohana Yusra

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17086>

Hubungan antara tingkat pengetahuan orang tua tentang maloklusi dengan kebutuhan perawatan ortodonti interseptif

Yohana Yusra, Rena Bernadet

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16824>

Effect access cavity preparation and taper instrumentation on upper premolar fracture

Stella Fibriyanti Bahry, Bernard O Iskandar, Taufiq Ariwibowo, F Loes Djimahit Sjahrudin

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17136>

Efek ekstrak etanol kulit dalam durian (*durio zibethinus*) terhadap *Actinomyces* sp. (Laporan Penelitian)

Jennifer Catry, Ade Prijanti Dwisaptarini, H.M. Bernard Ongki Iskandar

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16857>

Keterkaitan antara Halitosis dengan Bakteri Penyebab Periodontitis

Luki Astuti, Olivia Nauli Komala

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17174>

Dampak pemberian instruksi pembersihan gigi tiruan lengkap dengan menggunakan leaflet terhadap kualitas hidup lansia (kajian di panti wreda kasih bapa, pontianak tenggara)

Niko Falatehan, Juan Justin John

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16890>

Pengetahuan dokter gigi mengenai pencabutan gigi pada pasien terapi bisfosfonat

Jonathan Gavriel, Anggraeny Putri Sekar Palupi

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17197>

Peran photodynamic therapy dalam perawatan periodontal non-bedah

Marie Louisa, Laurencia Angelina

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16954>

Gambaran Kunjungan Pasien di Ruang Bertekanan Negatif Semasa Pandemi Covid-19

J. Widiyanto Sudhana , Priscilla Aurelia

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16764>

Penyakit pada anak sebagai salah satu faktor etiologi molar incisor hypomineralization : scoping review

Azkie Raihani, Enrita Dian Rahmadini, Sri Ratna Laksmiastuti

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16994>

Efek Potensiasi Antibakteri Kombinasi Sefadroksil dan Ekstrak Daun Camellia sinensis (Kajian in vitro pada Enterococcus faecalis dan Staphylococcus aureus)

Didi Nugroho Santosa, Michelle

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16776>

Gambaran pengetahuan dokter gigi di rsgm ladokgi Tni al r.e martadinata dalam ketepatan penulisan odontogram

Fathiah Devi Syaharani, Rizki Tanjung, Vanessa Utama

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17039>

Perawatan saluran akar satu kali kunjungan dilanjutkan dengan restorasi endocrown

Rosita Stefani

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16818>

Tampilan gigi insisivus maxillaris dan koridor buccal pada senyum

Annisaa Putri Ariyani, Syifa Sistasia, Wita Anggraini, Indrani Sulistyowati

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17129>

Pengaruh asap rokok elektrik terhadap kekasaran komposit nanohibrid dan bulkfill (Laporan Penelitian)

Immanuel Leon, Tien Suwartini

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16844>

Pengaruh ekstrak daun jambu biji (psidium guajava linn.) Terhadap biofilm enterococcus faecalis

Alyssa Devina Amalia, Taufiq Ariwibowo, Meiny Faudah Amin

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17172>

Penilaian Maturasi Tulang Vertebra Servikalis dan Maturasi Gigi pada Pasien Ortodonti Usia 9-11 tahun di RSGM-P FKG USAKTI

Annisa Nabilah Fattah, Olivia Piona Sahelangi

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16884>

The effectiveness of spatholobus littoralis hassk ethanol extract against fungal growth of candida albicans

Verent Novianti Liunardy, Enny Marwati Suwandi

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17181>

Gambaran Tingkat Pengetahuan Orang Tua Tentang Space Maintainer pada Anak

Adhara S also Delia, F. Loes Djimahit Sjahrudin, Fatimah Boenjamin

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16948>

Perilaku Pemeliharaan Gigi Tiruan Sebagian Lepas Resian Akrilik

Sharren Teguh, Arlyn Laurensia

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

Efek ekstrak etanol kelopak bunga rosella (hibiscus sabdariffa l.) Terhadap biofilm prevotella intermedia

Gracia Masola Sulle, Mikha Sundjojo

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16976>

Survei foto sebagai komunikasi warna gigi tiruan cekat di jakarta

James Handojo, Jacqueline Jacqueline

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16768>

The effect of soaking stainless steel orthodontics bracket with robusta coffee (coffea canephora) on the release of fe ions

Rafael Juan Irwantoro, Himawan Halim

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17037>

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap fungsi pengunyahan gigi tiruan jembatan (Kajian pada pasien RSGM-P FKG Universitas Trisakti)

Eka Seftiana Indah Sari, Monica Cecylia Tuela

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16779>

Knowledge, attitude, and practice of non-medical students at Trisakti University about gingivitis and its prevention

Christina Beatrice, Albert

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17119>

Penggunaan Kuesioner Oral Health Impact Profile (OHIP) Pada Penelitian Tentang Gangguan Temporomandibula (Tinjauan Pustaka)

Carolina Marpaung, Ariel Jason

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16825>

Hasil analisis sefalometri metode ricketts pasien ortodonti rsgm usakti pada tahun 2021-2022

Nakia Mutiara Insani Riyanto, Yuniar Zen

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17137>

Potensi chamomile sebagai agen antiinflamasi oral

Felicia Gunawan Alim, Ria Aryani Hayuningtyas

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |

<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16858>

Efek ekstrak etanol biji alpukat (*persea americana*) terhadap biofilm *candida albicans*

Selviana Wulansari, Dhea Fatharani Mintarjo

[Download PDF](#)

|  Abstract views: 0 |  Download PDF Download: 0 |


<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.17178>



Home (<https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jkgt/index>) / Editorial Team

Editorial Team

Editor in Chief

- *drg. Carolina Damayanti Marpaung, SpPros., Ph.D*  Mail
(mailto:%63%61%72%6f%6c%69%6e%61@%74%72%69%73%61%6b%74%69.%61%63.%69%64)
Departemen Prostodonsia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Indonesia

Board of Editor

- *drg. Yenny Pragustine, SpPros.*
Departemen Prostodonsia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Triakti, Indonesia
- *drg. Enrita Dian Rahmadini, Sp.KGA*
Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Anak, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- *drg. Tri Putriany Agustin, Sp.KGA*
Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Anak, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- *drg. Arianne Dwimega, Sp.KGA*
Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Anak, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- *drg. Goalbertus, MM., MKM*
Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat dan Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- *drg. Christiana Rialine Titaly, MIPH., Ph.D*
Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Pattimura, Maluku, Indonesia
- *drg. Steffano Aditya Handoko, MPH., Sp.Pros*
Departemen Prostodonsia, Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi dan Profesi Dokter Gigi (PSSKGPDG), Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana, Bali, Indonesia
- *drg. Marthin Maha, Sp.Ort*
Departemen Ortodonsia, RSGM Gusti Hasan, Kalimantan Selatan, Indonesia

SUBMISSION

[Author Guidelines \(/index.php/jkgt/about/submissions#onlineSubmissions\)](/index.php/jkgt/about/submissions#onlineSubmissions)

[Privacy Statement \(https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jkgt/PrivacyStatement\)](https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jkgt/PrivacyStatement)

POLICIES



Reviewer

- **Dr. drg. R.R. Asyurati Asia, M.Kes.** Departemen IKGM-P (Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat dan Pencegahan), Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Wiwiek Poedjiastoeti, M.Kes., Sp.BM.** Departemen Ilmu Bedah Mulut dan Maksilofasial, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Joko Kusnoto, M.Sc., Sp.Ort.** Departemen Ortodonti, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Sri Ratna Laksmiastuti, Sp.KGA.** Departemen Ortodonti, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **Dr. drg. Suzan Elias, Sp.Pros.** Departemen Prostodonti, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Tien Suwartini, Sp.KG.** Departemen Konservasi Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **Ade Prijanti D., Sp.KG.,** Departemen Konservasi Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Dewi Priandini, Sp.PM.** Departemen Ilmu Penyakit Mulut, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Trijani Suwandi, Sp.Perio.** Departemen Periodontologi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **drg. Wita Anggraini, M.Biomed., Sp.Perio.** Departemen Biologi Oral, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia
- **Dr. drg. Melanie S. Djamil, M.Biomed.** Departemen Biologi Oral, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

SUBMISSION

Author Guidelines (</index.php/jkgt/about/submissions#onlineSubmissions>)

Privacy Statement (<https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jkgt/PrivacyStatement>)

POLICIES

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah

Rubini¹, Lia Hapsari Andayani²

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti

²Departemen IKGM-P, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti
Email: lia@trisakti.ac.id

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the goal of providing health services and is a sign of the good quality of services provided. The Regional General Hospital (RSUD) dr. Rubini Mempawah is a referral center for all level one health facilities in Mempawah Regency. **Purpose:** to describe the level of patient satisfaction with the quality of dental and oral health services at RSUD dr. Rubini Mempawah. **Methods:** This descriptive observational study with a cross-sectional design was conducted from August to September 2021. A total of 200 respondents were taken using a consecutive sampling technique. The instrument in the form of a questionnaire consists of five dimensions of Service Quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. **Results:** The results showed that the majority of respondents were satisfied with the dimensions of responsiveness (51%), assurance (47%), empathy (48%), and tangible (50%). Most of the respondents only felt quite satisfied with the reliability dimension (49%). **Conclusion:** This study shows the need to improve the quality of dental and oral health services in RSUD dr. Rubini Mempawah especially on the dimension of reliability.

Keywords: level of satisfaction, quality of health services, service quality dimension.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan pelayanan yang diterima baik di bidang kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang dimaksud tidak hanya pengobatan tetapi juga pencegahan p

enyakit, untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien selaku pengguna jasa kesehatan. Kepuasan pasien adalah tujuan pemberian pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu tanda baiknya mutu pelayanan yang diberikan.¹ Pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.² Mutu pelayanan rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Penilaian mutu pelayanan ini dapat dilihat melalui pengembangan sumber daya manusia (SDM), penerapan teknologi yang memadai, serta ketersediaan fasilitas yang tersedia sehingga memberikan kepuasan bagi pasien.³

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rubini Mempawah merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah daerah Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat yang berdiri pada tahun 1964 dan diresmikan pada tanggal 12 November 1987. RSUD dr. Rubini Mempawah juga merupakan pusat rujukan untuk seluruh puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Mempawah. Berdasarkan KEPMENKES (Keputusan Menteri Kesehatan) RI Nomor 533/MENKES/SK/IV/1996, RSUD dr. Rubini Mempawah berstatus sebagai rumah sakit tipe C. Selain itu, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Departemen Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa RSUD dr. Rubini Mempawah sudah terakreditasi Standar

Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 pada tahun 2018 dengan status paripurna.⁴

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Mempawah Tahun 2019, RSUD dr. Rubini Mempawah memiliki 3 orang tenaga kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari 2 dokter gigi umum dan 1 dokter gigi spesialis. Adapun jumlah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah pada tahun 2020 adalah 1.835 orang atau rata-rata 152 orang per bulan.⁵⁻⁶ Data ini menunjukkan bahwa poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dapat melayani sekitar 8 pasien rata-rata setiap harinya

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu kesehatan adalah kepuasan pasien. Namun hingga saat ini tidak terdapat penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui gambaran tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Rubini Mempawah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan rancangan penelitian cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di RSUD dr. Rubini Mempawah pada Agustus 2021 hingga September 2021. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah consecutive sampling dengan jumlah responden sebanyak 200 orang.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama meliputi karakteristik demografi responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, serta golongan pasien. Pada bagian kedua berisi 24 pernyataan yang berhubungan dengan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tampilan fisik (tangible) yang

diukur dengan skala pengukuran Likert dan dikategorikan menjadi sangat tidak puas (skor 1), tidak puas (skor 2), cukup puas (skor 3), puas (skor 4), serta sangat puas (skor 5). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis univariat untuk melaporkan hasil dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%) dari masing-masing variabel.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Demografi Responden

Pada penelitian ini terdapat sebanyak 200 pasien yang diambil sebagai sampel penelitian dengan berbagai karakteristik demografi yang telah ditetapkan yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan golongan pasien. Deskripsi karakteristik demografi responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
17-25	76	36
26-35	70	35
36-45	37	8,5
46-55	14	7
56-65	3	1,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	35,5
Perempuan	129	64,5
Pendidikan		
Tidak Sekolah	-	-
SD	3	1,5
SMP	41	20,5
SMA	92	46
Diploma	47	23,5
Sarjana	17	8,5
Pekerjaan		
Bekerja	105	52,5
Tidak Bekerja	95	47,5
Penghasilan		
< Rp.5.000.000,-	183	91,5
≥ Rp.5.000.000,-	17	8,5
Golongan		
BPJS	160	80
Umum	40	20
Total	200	100

Distribusi Frekuensi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.

Distribusi frekuensi jawaban tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat pada Tabel 2, 3, 4, 5, dan 6 berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Reliabilitas.

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kemudahan prosedur pelayanan administrasi	-	-	82 (41%)	93 (46,5%)	25 (12,5%)
Keramahan petugas administrasi	-	-	60 (30%)	97 (48,5%)	43 (21,5%)

Ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut	-	5 (2,5%)	120 (60%)	73 (36,5%)	2 (1%)
Ketepatan waktu kedatangan dokter gigi	-	13 (6,5%)	129 (64,5%)	57 (28,5%)	1 (0,5%)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kecepatan dokter gigi dalam mengatasi keluhan pasien	-	-	38 (19%)	98 (49%)	64 (32%)
Kesigapan perawat gigi dalam membantu tindakan dokter gigi	-	-	14 (7%)	96 (48%)	90 (45%)
Kejelasan memberikan informasi penyakit	-	-	14 (7%)	105 (52,5%)	81 (40,5%)
Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	-	-	19 (9,5%)	110 (55%)	71 (35,5%)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kemampuan dokter gigi dalam memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien	-	-	5 (2,5%)	103 (51,5%)	92 (46%)
Pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien	-	-	10 (5%)	91 (45,5%)	99 (49,5%)
Kemampuan dokter gigi menangani keluhan pasien	-	-	8 (4%)	96 (48%)	96 (48%)
Penjelasan prosedur kerja	-	-	27 (13,5%)	88 (44%)	85 (42,5%)
Penjelasan hasil pemeriksaan	-	-	18 (9%)	92 (46%)	90 (45%)

Kerahasiaan penyakit terjaga	-	-	18 (9%)	96 (48%)	86 (43%)
------------------------------	---	---	------------	-------------	-------------

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Perhatian dan kepedulian dokter gigi terhadap keluhan pasien	-	-	30 (15%)	95 (45%)	79 (39%)
Keramahan dokter gigi serta perawat gigi dalam berkomunikasi dengan pasien	-	-	18 (7%)	105 (52%)	81 (40%)
Keadilan dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial-ekonomi	-	-	18 (9%)	92 (46%)	90 (45%)
Sikap kesungguhan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	-	-	51 (25%)	96 (48%)	53 (26%)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Penampilan dokter gigi	-	-	19 (9,5%)	111 (55%)	70 (35%)
Penampilan perawat gigi	-	-	19 (9,5%)	96 (48%)	85 (42%)
Kebersihan dan kerapian ruang perawatan	-	-	22 (11%)	96 (48%)	82 (41%)
Fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut	-	-	81 (40,5%)	66 (33%)	53 (26%)
Kebersihan peralatan	-	-	20 (10%)	111 (55%)	69 (34%)
Kelengkapan peralatan	-	-	24 (12%)	119 (59%)	57 (28%)

PEMBAHASAN

Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dibutuhkan dimensi atau ukuran. Terdapat lima dimensi utama untuk menilai mutu dari suatu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik.⁷ Penelitian ini menggunakan kelima dimensi tersebut untuk menilai tingkat kepuasan

pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah.

Dimensi reliabilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kemudahan prosedur pelayanan administrasi, keramahan petugas administrasi, ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut, serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi. Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan administrasi dan keramahan petugas administrasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa 65 responden (98,4%) merasa puas terhadap pelayanan administrasi.⁸ Namun pada atribut mengenai ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi, mayoritas pasien hanya merasa cukup puas. Hal ini berbeda dengan penelitian Anas dan Abdullah yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 70 responden (82,4%) merasa puas dengan ketepatan waktu yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan gigi dan mulut.⁹ Selain itu, berdasarkan hasil terdapat beberapa atribut yang memiliki jawaban tidak puas dari responden meskipun tidak dalam jumlah yang signifikan. Atribut-atribut tersebut adalah mengenai ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi. Kondisi ini perlu mendapat perhatian khusus sebab kehandalan suatu pelayanan kesehatan akan menjamin kepuasan pasien. Hal ini dikuatkan dengan teori yang dikemukakan oleh Moenir yaitu agar pelayanan dapat memuaskan pasien maka pelayanannya harus akurat dan tepat waktu.¹⁰

Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi reliabilitas mendapatkan nilai 48,9% dalam kategori cukup puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa cukup puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi reliabilitas. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan kesehatan yang diberikan sudah dinilai cukup handal, akurat, dan tepat waktu. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan reliabilitas merupakan kemampuan pelayan kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu.⁷

Dimensi daya tanggap pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kecepatan dokter gigi dalam mengatasi keluhan pasien, kesigapan perawat dalam membantu dokter gigi, kejelasan memberikan informasi penyakit, serta kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan. Berdasarkan hasil pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan seluruh atribut yang terkait dengan dimensi daya tanggap. Hal ini selaras dengan penelitian Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 64 responden (97%) merasa puas terhadap dimensi daya tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁸ Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi daya tanggap mendapatkan nilai 51% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi daya tanggap. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai cepat dan tanggap. Sebagaimana

menurut Parasuraman yang menyatakan daya tanggap adalah kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.⁷

Dimensi jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam atribut, yaitu kemampuan dokter gigi dalam memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien, pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien, kemampuan dokter gigi menangani keluhan pasien, penjelasan prosedur kerja, penjelasan hasil pemeriksaan, serta kerahasiaan penyakit terjaga. Berdasarkan hasil pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (49,5%) merasa sangat puas dengan pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien dan untuk atribut lainnya mendapatkan penilaian puas dari sebagian besar responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anas dan Abdullah yang menyatakan sebesar 76,5% pasien merasa puas dengan jaminan dan kepastian petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁹ Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi jaminan mendapatkan nilai 47% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi jaminan. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya dari pasien. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa jaminan adalah pengetahuan dan sifat para petugas kesehatan yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien.⁷

Dimensi empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu perhatian dan kepedulian dokter gigi terhadap keluhan pasien, keramahan dokter gigi serta perawat gigi dalam berkomunikasi dengan pasien, keadilan dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial-ekonomi, sikap kesungguhan dalam menangani keluhan pasien. Berdasarkan hasil pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan seluruh atribut yang terdapat dalam dimensi empati. Hal ini selaras dengan penelitian Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 64 responden (97%) merasa puas terhadap dimensi empati dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁸ Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi empati mendapatkan nilai 48% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi empati. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu memahami keluhan pasien dan bertindak sesuai kebutuhan pasien. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa empati adalah kemampuan petugas kesehatan dalam memahami keluhan pasien dan bertindak sesuai dengan kebutuhan pasien.⁷

Dimensi tampilan fisik pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam atribut, yaitu penampilan dokter gigi, penampilan perawat gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut, kebersihan peralatan, serta kelengkapan peralatan.

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penampilan dokter gigi, penampilan perawat gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kebersihan peralatan, serta kelengkapan peralatan. Namun sebagian besar responden hanya merasa cukup puas dengan fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut. Dari hasil observasi didapatkan bahwa terdapat kekurangan tempat duduk bagi pasien dan kondisi ruang tunggu yang terbuka sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien pada situasi tertentu. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus sebab dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien. Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi tampilan fisik mendapatkan nilai 50% dalam kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 42 responden (64,6%) merasa puas dengan tampilan fisik, baik bangunan, sarana dan prasarana, serta tampilan petugas kesehatan di poliklinik gigi dan mulut.¹¹ Maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi tampilan fisik. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu memberikan kenyamanan bagi pasien mengenai kebersihan, kerapian, serta kelengkapan baik dari segi gedung, perlengkapan, maupun tenaga kesehatan. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa tampilan fisik meliputi penampilan fisik petugas, fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan.⁷

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah, kecuali pada dimensi reliabilitas dimana mayoritas pasien hanya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bagi RSUD dr. Rubini Mempawah disarankan untuk mengevaluasi peraturan mengenai ketepatan waktu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, meningkatkan fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut serta melakukan survey kepuasan pasien secara berkala seperti dengan menyebarkan angket atau mengaktifkan kotak saran untuk mendapatkan informasi sebagai upaya evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta;1996.
2. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153.
3. Muninjaya A. A. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Penerbitan Buku Kedokteran EGC. Jakarta; 2011.
4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. 2021. "Profil RSUD dr. Rubini Mempawah"; dikutip 25 Maret 2021. Tersedia di:

- <http://rsudrubini.com/rsrubini.mempawahkab.go.id/index.php>
5. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. 29 Maret 2019. "Profil RSUD dr. Rubini Mempawah"; dikutip 25 Maret 2021. Tersedia di :<https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/04/Presentasi-Direktur.pdf>
 6. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. Pelayanan Poliklinik dan Rawat Jalan IGD Tahun 2018-2020. RSUD dr. Rubini Mempawah. Mempawah; 2020.
 7. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of service Quality and It's Implication For Future Research. *J Mark.* 2004; 49(4):41-50.
 8. Raharja, IG, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *Odonto.* 2018;5(1):34-44.
 9. Anas, A., Abdullah, A. Z. Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo. *Dentofasial.* Makassar;2008.
 10. Angraini, AI. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Universitas Hasanuddin.* Makassar;2015.

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah

by Lia Hapsari Andayani FKG

Submission date: 14-Jan-2025 02:23PM (UTC+0700)

Submission ID: 2563892953

File name: LHA_JKGT_Rubini_Vol5No2_2023.pdf (257.3K)

Word count: 3092

Character count: 18528

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah

Rubini¹, Lia Hapsari Andayani²

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti

²Departemen IKGM-P, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti
Email: lia@trisakti.ac.id

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the goal of providing health services and is a sign of the good quality of services provided. The Regional General Hospital (RSUD) dr.Rubini Mempawah is a referral center for all level one health facilities in Mempawah Regency. **Purpose:** to describe the level of patient satisfaction with the quality of dental and oral health services at RSUD dr.Rubini Mempawah. **Methods:** This descriptive observational study with a cross-sectional design was conducted from August to September 2021. A total of 200 respondents were taken using a consecutive sampling technique. The instrument in the form of a questionnaire consists of five dimensions of Service Quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. **Results:** The results showed that the majority of respondents were satisfied with the dimensions of responsiveness (51%), assurance (47%), empathy (48%), and tangible (50%). Most of the respondents only felt quite satisfied with the reliability dimension (49%). **Conclusion:** This study shows the need to improve the quality of dental and oral health services in RSUD dr. Rubini Mempawah especially on the dimension of reliability.

Keywords: level of satisfaction, quality of health services, service quality dimension.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan pelayanan yang diterima baik di bidang kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang dimaksud tidak hanya pengobatan tetapi juga pencegahan p

enyakit, untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien selaku pengguna jasa kesehatan. Kepuasan pasien adalah tujuan pemberian pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu tanda baiknya mutu pelayanan yang diberikan.¹ Pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.² Mutu pelayanan rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Penilaian mutu pelayanan ini dapat dilihat melalui pengembangan sumber daya manusia (SDM), penerapan teknologi yang memadai, serta ketersediaan fasilitas yang tersedia sehingga memberikan kepuasan bagi pasien.³

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rubini Mempawah merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah daerah Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat yang berdiri pada tahun 1964 dan diresmikan pada tanggal 12 November 1987. RSUD dr. Rubini Mempawah juga merupakan pusat rujukan untuk seluruh puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Mempawah. Berdasarkan KEPMENKES (Keputusan Menteri Kesehatan) RI Nomor 533/MENKES/SK/IV/1996, RSUD dr. Rubini Mempawah berstatus sebagai rumah sakit tipe C. Selain itu, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Departemen Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa RSUD dr. Rubini Mempawah sudah terakreditasi Standar

Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 pada tahun 2018 dengan status paripurna.⁴

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Mempawah Tahun 2019, RSUD dr. Rubini Mempawah memiliki 3 orang tenaga kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari 2 dokter gigi umum dan 1 dokter gigi spesialis. Adapun jumlah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah pada tahun 2020 adalah 1.835 orang atau rata-rata 152 orang per bulan.⁵⁻⁶ Data ini menunjukkan bahwa poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dapat melayani sekitar 8 pasien rata-rata setiap harinya

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu kesehatan adalah kepuasan pasien. Namun hingga saat ini tidak terdapat penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui gambaran tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Rubini Mempawah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan rancangan penelitian cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di RSUD dr. Rubini Mempawah pada Agustus 2021 hingga September 2021. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah consecutive sampling dengan jumlah responden sebanyak 200 orang.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama meliputi karakteristik demografi responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, serta golongan pasien. Pada bagian kedua berisi 24 pernyataan yang berhubungan dengan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tampilan fisik (tangible) yang

diukur dengan skala pengukuran Likert dan dikategorikan menjadi sangat tidak puas (skor 1), tidak puas (skor 2), cukup puas (skor 3), puas (skor 4), serta sangat puas (skor 5). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis univariat untuk melaporkan hasil dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%) dari masing-masing variabel.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Demografi Responden

Pada penelitian ini terdapat sebanyak 200 pasien yang diambil sebagai sampel penelitian dengan berbagai karakteristik demografi yang telah ditetapkan yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan golongan pasien. Deskripsi karakteristik demografi responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
17-25	76	36
26-35	70	35
36-45	37	8,5
46-55	14	7
56-65	3	1,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	35,5
Perempuan	129	64,5
Pendidikan		
Tidak Sekolah	-	-
SD	3	1,5
SMP	41	20,5
SMA	92	46
Diploma	47	23,5
Sarjana	17	8,5
Pekerjaan		
Bekerja	105	52,5
Tidak Bekerja	95	47,5
Penghasilan		
< Rp.5.000.000,-	183	91,5
≥ Rp.5.000.000,-	17	8,5
Golongan		
BPJS	160	80
Umum	40	20
Total	200	100

Distribusi Frekuensi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.

Distribusi frekuensi jawaban tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat pada Tabel 2, 3, 4, 5, dan 6 berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Reliabilitas.

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kemudahan prosedur pelayanan administrasi	-	-	82 (41%)	93 (46,5%)	25 (12,5%)
Keramahan petugas administrasi	-	-	60 (30%)	97 (48,5%)	43 (21,5%)

Ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut	-	5 (2,5%)	120 (60%)	73 (36,5%)	2 (1%)
Ketepatan waktu kedatangan dokter gigi	-	13 (6,5%)	129 (64,5%)	57 (28,5%)	1 (0,5%)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kecepatan dokter gigi dalam mengatasi keluhan pasien	-	-	38 (19%)	98 (49%)	64 (32%)
Kesigapan perawat gigi dalam membantu tindakan dokter gigi	-	-	14 (7%)	96 (48%)	90 (45%)
Kejelasan memberikan informasi penyakit	-	-	14 (7%)	105 (52,5%)	81 (40,5%)
Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	-	-	19 (9,5%)	110 (55%)	71 (35,5%)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kemampuan dokter gigi dalam memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien	-	-	5 (2,5%)	103 (51,5%)	92 (46%)
Pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien	-	-	10 (5%)	91 (45,5%)	99 (49,5%)
Kemampuan dokter gigi menangani keluhan pasien	-	-	8 (4%)	96 (48%)	96 (48%)

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Penjelasan prosedur kerja	-	-	27 (13,5%)	88 (44%)	85 (42,5%)
Penjelasan hasil pemeriksaan	-	-	18 (9%)	92 (46%)	90 (45%)

Kerhasiaan penyakit terjaga	-	-	18 (9%)	96 (48%)	86 (43%)
-----------------------------	---	---	---------	----------	----------

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Perhatian dan kepedulian dokter gigi terhadap keluhan pasien	-	-	30 (15%)	95 (45%)	79 (39%)
Keramahan dokter gigi serta perawat gigi dalam berkomunikasi dengan pasien	-	-	18 (7%)	105 (52%)	81 (40%)
Keadilan dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial-ekonomi	-	-	18 (9%)	92 (46%)	90 (45%)
Sikap kesungguhan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	-	-	51 (25,5%)	96 (48%)	53 (26%)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Pernyataan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Penampilan dokter gigi	-	-	19 (9,5%)	111 (55,5%)	70 (35%)
Penampilan perawat gigi	-	-	19 (9,5%)	96 (48%)	85 (42,5%)
Kebersihan dan kerapian ruang perawatan	-	-	22 (11%)	96 (48%)	82 (41%)
Fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut	-	-	81 (40,5%)	66 (33%)	53 (26,5%)
Kebersihan peralatan	-	-	20 (10%)	111 (55,5%)	69 (34,5%)
Kelengkapan peralatan	-	-	24 (12%)	119 (59,5%)	57 (28,5%)

PEMBAHASAN

Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dibutuhkan dimensi atau ukuran. Terdapat lima dimensi utama untuk menilai mutu dari suatu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik. Penelitian ini menggunakan kelima dimensi tersebut untuk menilai tingkat kepuasan

5 pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah.

Dimensi reliabilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kemudahan prosedur pelayanan administrasi, keramahan petugas administrasi, ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut, serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi. Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan administrasi dan keramahan petugas administrasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa 65 responden (98,4%) merasa puas terhadap pelayanan administrasi. Namun pada atribut mengenai ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi, mayoritas pasien hanya merasa cukup puas. Hal ini berbeda dengan penelitian Anas dan Abdullah yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 70 responden (82,4%) merasa puas dengan ketepatan waktu yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, berdasarkan hasil terdapat beberapa atribut yang memiliki jawaban tidak puas dari responden meskipun tidak dalam jumlah yang signifikan. Atribut-atribut tersebut adalah mengenai ketepatan jadwal buka poliklinik gigi dan mulut serta ketepatan waktu kedatangan dokter gigi. Kondisi ini perlu mendapat perhatian khusus sebab kehandalan suatu pelayanan kesehatan akan menjamin kepuasan pasien. Hal ini dikuatkan dengan teori yang dikemukakan oleh Moenir yaitu agar pelayanan dapat memuaskan pasien maka pelayanannya harus akurat dan tepat waktu. 10

Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi reliabilitas mendapatkan nilai 48,9% dalam kategori cukup puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa cukup puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi reliabilitas. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan kesehatan yang diberikan sudah dinilai cukup handal, akurat, dan tepat waktu. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan reliabilitas merupakan kemampuan pelayan kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. 7

Dimensi daya tanggap pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kecepatan dokter gigi dalam mengatasi keluhan pasien, kesiapan perawat dalam membantu dokter gigi, kejelasan memberikan informasi penyakit, serta kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan. Berdasarkan hasil pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan seluruh atribut yang terkait dengan dimensi daya tanggap. Hal ini selaras dengan penelitian Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 64 responden (97%) merasa puas terhadap dimensi daya tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. 8 Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi daya tanggap mendapatkan nilai 51% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi daya tanggap. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai cepat dan tanggap. Sebagaimana

menurut Parasuraman yang menyatakan daya tanggap adalah kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.⁷

Dimensi jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam atribut, yaitu kemampuan dokter gigi dalam memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien, pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien, kemampuan dokter gigi menangani keluhan pasien, penjelasan prosedur kerja, penjelasan hasil pemeriksaan, serta kerahasiaan penyakit terjaga. Berdasarkan hasil pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (49,5%) merasa sangat puas dengan pengetahuan dokter gigi tentang penyakit pasien dan untuk atribut lainnya mendapatkan penilaian puas dari sebagian besar responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anas dan Abdullah yang menyatakan sebesar 76,5% pasien merasa puas dengan jaminan dan kepastian petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁹ Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi jaminan mendapatkan nilai 47% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi jaminan. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya dari pasien. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa jaminan adalah pengetahuan dan sifat para petugas kesehatan yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien.⁷

Dimensi empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu perhatian dan kepedulian dokter gigi terhadap keluhan pasien, keramahan dokter gigi serta perawat gigi dalam berkomunikasi dengan pasien, keadilan dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial-ekonomi, sikap kesungguhan dalam menangani keluhan pasien. Berdasarkan hasil pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan seluruh atribut yang terdapat dalam dimensi empati. Hal ini selaras dengan penelitian Raharja yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 64 responden (97%) merasa puas terhadap dimensi empati dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁸ Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi empati mendapatkan nilai 48% dalam kategori puas. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi empati. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu memahami keluhan pasien dan bertindak sesuai kebutuhan pasien. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa empati adalah kemampuan petugas kesehatan dalam memahami keluhan pasien dan bertindak sesuai dengan kebutuhan pasien.⁷

Dimensi tampilan fisik pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam atribut, yaitu penampilan dokter gigi, penampilan perawat gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut, kebersihan peralatan, serta kelengkapan peralatan.

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penampilan dokter gigi, penampilan perawat gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kebersihan peralatan, serta kelengkapan peralatan. Namun sebagian besar responden hanya merasa cukup puas dengan fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut. Dari hasil observasi didapatkan bahwa terdapat kekurangan tempat duduk bagi pasien dan kondisi ruang tunggu yang terbuka sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien pada situasi tertentu. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus sebab dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien. Berdasarkan analisis univariat pada Tabel 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi tampilan fisik mendapatkan nilai 50% dalam kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 42 responden (64,6%) merasa puas dengan tampilan fisik, baik bangunan, sarana dan prasarana, serta tampilan petugas kesehatan di poliklinik gigi dan mulut.¹¹ Maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Rubini Mempawah merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi tampilan fisik. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah dinilai mampu memberikan kenyamanan bagi pasien mengenai kebersihan, kerapian, serta kelengkapan baik dari segi gedung, perlengkapan, maupun tenaga kesehatan. Sebagaimana menurut Parasuraman yang menyatakan bahwa tampilan fisik meliputi penampilan fisik petugas, fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan.⁷

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah, kecuali pada dimensi relibilitas dimana mayoritas pasien hanya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bagi RSUD dr. Rubini Mempawah disarankan untuk mengevaluasi peraturan mengenai ketepatan waktu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, meningkatkan fasilitas ruang tunggu poliklinik gigi dan mulut serta melakukan survey kepuasan pasien secara berkala seperti dengan menyebarkan angket atau mengaktifkan kotak saran untuk mendapatkan informasi sebagai upaya evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah.

20

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta;1996.
2. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153.
3. Muninjaya A. A. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Penerbitan Buku Kedokteran EGC. Jakarta; 2011.
4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. 2021. "Profil RSUD dr. Rubini Mempawah"; dikutip 25 Maret 2021. Tersedia di:

- <http://rsudrubini.com/rsrubini.mempawahkab.go.id/index.php>
5. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. 29 Maret 2019. "Profil RSUD dr. Rubini Mempawah"; dikutip 25 Maret 2021. Tersedia di :<https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/04/Presentasi-Direktur.pdf>
 6. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. Pelayanan Poliklinik dan Rawat Jalan IGD Tahun 2018-2020. RSUD dr. Rubini Mempawah. Mempawah; 2020.
 7. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of service Quality and It's Implication For Future Research. J Mark. 2004; 49(4):41-50.
 8. Raharja, IG, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Odonto. 2018;5(1):34-44.
 9. Anas, A., Abdullah, A. Z. Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo. Dentofasial. Makassar;2008.
 10. Angraini, AI. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Universitas Hasanuddin. Makassar;2015.

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mumpawah

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	erepo.unud.ac.id Internet Source	2%
2	Mariane Sembel, Henry Opod, Bernart S. P. Hutagalung. "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS BAHU", e-GIGI, 2014 Publication	1%
3	Widia Nurrul Irsani, Sali Setiatin, Aris Susanto. "KEBUTUHAN TENAGA PELAPORAN DENGAN METODE ANALISIS BEBAN KERJA PADA MASA COVID-19 DI RUMAH SAKIT "X"", Media Informasi, 2022 Publication	1%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.farmasi.umi.ac.id Internet Source	1%

7	jkg-udayana.org Internet Source	1 %
8	Erit Rovendra. "ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSSN BUKITTINGGI", Human Care Journal, 2020 Publication	1 %
9	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	1 %
10	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1 %
11	e-journals.unmul.ac.id Internet Source	1 %
12	jurnal.fk.uns.ac.id Internet Source	1 %
13	Meliya Sonia Meliya, Ida Jalilah Fitria Ida. "Analisis Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSU Bina Sehat", Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK), 2023 Publication	1 %
14	Rima Diaty, Sri Purwanti. "SATISFACTION OF OUTPATIENTS TOWARDS HEALTH SERVICE QUALITY AT BANJARMASIN SIAGA SPECIAL	1 %

SURGICAL HOSPITAL", Jurnal Teras Kesehatan, 2024

Publication

15	es.scribd.com Internet Source	1 %
16	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
17	ijn.iums.ac.ir Internet Source	1 %
18	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
19	s3.amazonaws.com Internet Source	1 %
20	trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On



Lia Hapsari Andayani <lia@trisakti.ac.id>

Manuskrip

Jurnal Kedokteran <jkgt@trisakti.ac.id>
To: Lia Hapsari Andayani <lia@trisakti.ac.id>

Mon, May 29, 2023 at 7:39 AM

Kepada Yth.,

Lia Hapsari Andayani

Naskah anda yang berjudul **“Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Rubini Mempawah”**

telah diterima oleh kami sebagai redaksi “Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu”. Prosedur peninjauan segera dikerjakan oleh editor.

ID manuskrip Anda adalah **JKGT_23-07-70.R1**

Mohon sebutkan **ID** manuskrip di atas dalam semua korespondensi di masa mendatang.

Terima kasih telah mengirimkan naskah Anda ke Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu.

Hormat kami,

Tim Editor Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu

[Quoted text hidden]

[Quoted text hidden]

UNIVERSITAS TRISAKTI

"Is a one stop learning for sustainable development"

Kampus A, Jl. Kyai Tapa No.1, Grogol

Jakarta Barat 11440 - INDONESIA

www.trisakti.ac.id

(t) +62-21.566 3232, (f) +62-21.567 3001

UNIVERSITAS TRISAKTI

"Is a one stop learning for sustainable development"

Kampus A, Jl. Kyai Tapa No.1, Grogol

Jakarta Barat 11440 - INDONESIA

www.trisakti.ac.id

(t) +62-21.566 3232, (f) +62-21.567 3001



Lia Hapsari Andayani <lia@trisakti.ac.id>

Manuskrip

Jurnal Kedokteran <jkgt@trisakti.ac.id>
To: Lia Hapsari Andayani <lia@trisakti.ac.id>

Mon, May 29, 2023 at 1:47 PM

Yth. Corresponding author,

Lia Hapsari Andayani, JKGT_23-07-70.R1

Manuskrip anda telah melalui proses awal, dan ada beberapa hal yang harus dikoreksi sebelum manuskrip tersebut masuk ke proses selanjutnya.

Mohon memperbaiki :


1. Daftar Pustaka harus sesuai aturan Vancouver. Mohon melihat aturan penulisan di [Submissions | Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu \(trisakti.ac.id\)](#)
2. Daftar Pustaka harus lengkap sesuai sitasi di dalam manuskrip.

Mohon memperbaiki sesuai masukan di atas, dan kembali mengirim revisi manuskrip anda ke email jkgt@trisakti.ac.id dengan judul email: **R2_ JKGT_23-07-70.**

Hormat kami,

Nur Halimah, S.IP
Administrasi JKGT

[Quoted text hidden]

 **JKGT_23-07-70.R1.docx**
35K



JKGT



- 8 **Compose**
- Mail
- Inbox** 8
- Chat **Starred**
- Snooked**
- Meet **Sent**
- Drafts** 1
- More**

Labels



21 of 26

[JKGT] Submission Acknowledgement Inbox x



Carolina D Marapung <jurnal.lemlit@trisakti.ac.id>

Fri, Jun 9, 2023, 10:32 AM

to me

Hello,

Carolina Marpaung has submitted the manuscript, "Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan r dr. Rubini mempawah" to Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu.

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue for your work.

Carolina D Marapung

The following message is being delivered on behalf of Kedokteran Gigi Terpadu. _____



UNIVERSITAS TRISAKTI

"Is a one stop learning for sustainable development"

Kampus A, Jl. Kyai Tapa No.1, Grogol

Jakarta Barat 11440 - INDONESIA

www.trisakti.ac.id