



ARTIKEL RISET

Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Jumlah Kunjungan Di Poli Gigi Puskesmas Wara Kota Palopo

Nasirah Gassing¹, Muh.Ilyas², Fredy Chandra³, Purnomo⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Kesehatan Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Mega Buana Palopo

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena jika pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan maka ia akan berkunjung kembali ke fasyankes dalam hal ini puskesmas. Pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan besarnya jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap jumlah kunjungan pasien di poli gigi Puskesmas Wara kota Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif penelitian survei, dengan tipe *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan pasien di poli gigi puskesmas Wara Kota. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien gigi yang berkunjung selama 3 bulan yaitu 1201 orang, sedangkan sampel hanya 80 orang, dengan menggunakan rumus slovin. Dari hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kelima aspek kualitas pelayanan yaitu, wujud (tangible), kehandalan (reability), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance) dan empati (emphaty) terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di poli gigi dimana didapatkan nilai $p = 0,000$ Dari kelima aspek kualitas pelayanan, ada 3 aspek yang tingkat kepuasan pasien dalam penilaian baik yaitu wujud (tangible), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance). Sedangkan 2 aspek lainnya yaitu kehandalan (reability) dan empati (emphaty) dalam penilaian kurang baik bagi pasien. Adapun saran untuk penelitian ini sebaiknya semua pihak yang terkait dalam proses pelayanan lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien, agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di puskesmas.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Service quality can influence the level of patient satisfaction, because if the patient is satisfied with the quality of service, he will return to the health facility, in this case the community health center. Measuring the level of utilization of health service facilities is shown by the number of patient visit to the health center. The aim of this research is to determine whether there is a relationship between service quality and patient satisfaction with the number of patient visita at the Wara Public Health Center denta clinic, Palopo City. This research uses quantitative research, survey research with the tipe explanatory research, namely research that explains the relationship between service quality and patients satisfaction. With the number of patient visit at the Wara Public Health Center, Palopo City Dental Clinic. The population in this study was dental patients who visited foe 3 months, namely 1201 people, while the sample was only 80 people, using the Slovin formula. The results of the research slow that there is a relationship between the five aspects of service quality, namely tangible, reability, responsiveness, assurance and emphaty with patien satisfaction in service at the dental clinic where the p value 0,000. Of the five aspects of service quality, there are 3 aspects where the level of patient satisfaction is rated as good, tangible, responsiveness and assurance meanwhile, the other 2 aspects, tangible and empathy, are rated as less good for patients. Teh suggestion for this research is that all parties involved in the service process should further improve the quality of service to patients, so that they feel satisfield with the service they receive at the community health center.

Keywords : service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat.

Ada beberapa strategi pembangunan kesehatan yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mencapai Indonesia sehat 2024. Salah satunya adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup kesehatan semesta/Universal Health Coverage (UHC) dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (Primary Health Care) dan pelayanan promotif dan preventif yang didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Untuk pencapaian strategi itulah maka pemerintah melakukan penguatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Pemerintah bertanggung jawab atas segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau (Direktorat mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan, 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan pertama yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang dapat dijangkau masyarakat dari segala kalangan (Permenkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan dan kode etik profesi yang telah ditetapkan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun

2016, prevalensi penduduk yang mempunyai masalah gigi dan mulut adalah sebanyak 23,4% dari jumlah penduduk di Indoensia dan 1,6 % pnduduk telah kehilangan seluruh gigi aslinya. Dari jumlah itu yang menerima perawatan atau pengobatan dari tenaga kesehatan gigi adalah 19,6% .

Penyakit gigi dan mulut meskipun masih menjadi masalah kesehatan di Indonesia, namun pada umumnya masyarakat masih enggan berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini lebih terlihat dari rendahnya jumlah pengunjung yang memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas. Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di puskesmas sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Puskesmas diketahui merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan di suatu daerah di Indonesia dan merupakan unit organisasi yang bersifat menyeluruh dan terpadu yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan Puskesmas meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan. Peran dan fungsi puskesmas sangat strategis dalam pembangunan kesehatan di Indonesia.

Agenda pembangunan kesehatan RI tahun 2019 adalah mewujudkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin mantap. Pengertian dasarnya adalah, setiap orang mendapatkan hak pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan, di tempat pelayanan kesehatan yang berstandar, dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, menggunakan standar pelayanan, dengan biaya yang terjangkau serta mendapatkan informasi yang ade kuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya yang berkualitas

Pelayanan kesehatan yang berkualitas bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan salah satu bagian yang terpenting untuk mengukur kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akibat pelayanan kesehatan yang bermutu dapat mendorong terciptanya hubungan yang baik sehingga akan memberikan citra yang baik terhadap pemberi pelayanan. Apabila sudah mencapai citra yang baik ini maka akan adanya kesediaan pasien untuk berkunjung kembali (Jalias and Idris, 2020).

Mutu dalam pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap pasien akan menilai kualitas mutu pelayanan kesehatan tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing. Dalam pemberian pelayanan kesehatan masalah komunikasi menjadi penyebab yang harus di perhatikan. Selama memberikan pelayanan kepada pasien, banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien diantaranya kurangnya keterampilan dan pelatihan, kurangnya sumber daya waktu, fasilitas rumah sakit, kepekaan emosional, dan beberapa praktik buruk yang disengaja. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai menurut ahli B. Einurkhayatun, A. Suryoputro, and E. Fatmasari (2017).

Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit, pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

Di Kota Palopo, terdapat 12 puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Angka kunjungan pasien ke poli gigi puskesmas kota Palopo setiap Puskesmas

bervariasi. Salah satunya yaitu Puskesmas Wara yang terletak di Kecamatan Wara, yang letaknya berada di tengah kota Palopo. Dan puskesmas Wara adalah puskesmas paling banyak kunjungan pasien se kota Palopo, terutama di poli gigi. Adapun data jumlah pasien poli gigi Puskesmas Wara di 5 tahun terakhir pada tahun 2019 sebanyak 3.749 pasien, tahun 2020 sebanyak 1.759 pasien, tahun 2021 sebanyak 2.368 pasien, pada tahun 2022 sebanyak 2.791 pasien dan tahun 2023 sebanyak 3014 pasien. Dari data tersebut nampak adanya peningkatan jumlah pasien gigi di puskesmas Wara dari tahun 2019 sampai tahun 2023.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah kunjungan pasien gigi di puskesmas Wara mengalami peningkatan. Hal ini bisa disebabkan salah satunya karena adanya kualitas perbedaan jumlah kunjungan setiap puskesmas. Perbedaan jumlah kunjungan pelayanan tersebut secara umum diduga disebabkan oleh kualitas masing-masing puskesmas, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi frekuensi kunjungan. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga masih belum mencukupi terutama berdasarkan berbagai jenis penyakit gigi yang ada. Pentingnya pengaruh akses ke puskesmas, merupakan faktor penting dalam pertimbangan pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan puskesmas.

Berdasarkan hal tersebut sehingga tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa adanya hubungan kualitas pelayanan poli gigi dengan jumlah kunjungan pasien di Poli Gigi Puskesmas Wara kota Palopo.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif penelitian survei, dengan tipe *explanatory research* dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Jumlah populasi sebanyak 1.201 kemudian sampel sebanyak 80 pasien yang didapatkan dari perhitungan rumus slovin. Metode pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder. Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

HASIL

Penelitian ini di lakukan di Puskesmas Wara Kota Palopo,dimana Puskesmas Wara adalah Puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien terbanyak di kota Palopo.Puskesmas Wara terletak di tengah kota Palopo yang beralamatkan di Jl.Muin Sandewang Kelurahan Tompotikka Kecamatan Wara. Penelitian dilaksanakan sekitar 3 bulan yaitu April sampai Juni 2024.Jumlah sampel pada penelitian ini yang sebanyak 80 orang.Data dari penelitian ini didapatkan dengan memberikan kepada pasien kuesioner yang diisi langsung dengan wawancara sebelumnya kepada pasien.

1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Wara Kota Palopo

Distribusi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kehandalan, jaminan, penampilan, empati, cepat ketanggapan, dan kepuasan pasien. Distribusi karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Variabel	n	%
Umur		
17 – 26 Tahun	25	31,3
27 – 40 Tahun	35	43,7
41 – 59 Tahun	20	25,0
Jenis Kelamin		
	n	%
Laki-laki	17	21,3
Perempuan	63	78,8
Pendidikan		
	n	%
SMP	7	8,8
SMA	31	38,8
S1	23	28,7
Mahasiswa	4	5,0
D.III	10	12,5
SMU	1	1,3
SMK	3	3,8

S2	1	1,8
Pekerjaan	n	%
Karyawan	2	2,5
ASN	1	1,3
Wiraswasta	7	8,8
Pelajar	9	11,3
Swasta	6	7,5
Buruh	1	1,3
Honorer	3	3,8
IRT	33	41,3
PNS	9	11,3
Tenaga Kontrak	3	3,8
Sales	1	1,3
TNI	1	1,3
Bidan	1	1,3
Perawat	2	2,5
Mahasiswa	1	1,3
Total	80	100

Sumber Data Primer 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa umur responden terbanyak yaitu di umur 27-40 tahun sebanyak 35 orang (43,7%), Jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 63 orang (78,8%). Pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA 31 orang (38,8%), dan paling sedikit S2 sebanyak 1 orang (1,8%). Pekerjaan terbanyak yaitu IRT sebanyak 33 orang (41,3%), dan ASN, Buruh, Sales, TNI, Bidan, mahasiswa masing-masing 1 orang (1,3%).

2. Distribusi responden berdasarkan variable univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Variabel	n	%
Wujud (<i>Tangible</i>)		
Baik	45	56,3
Kurang Baik	35	43,7
Keandalan (<i>reliability</i>)	n	%

Baik	31	38,8
Kurang Baik	49	61,3
Cepat Tanggap (<i>Responsive</i>)	n	%
Baik	45	56,3
Kurang Baik	35	43,7
Kepastian (<i>Assurance</i>)	n	%
Baik	43	53,8
Kurang Baik	37	46,2
Empati (<i>Emphaty</i>)	n	%
Baik	35	43,8
Kurang Baik	45	56,2
Kepuasan Pasien	n	%
Puas	39	48,8
Tidak Puas	41	51,2
Jumlah	80	100

Sumber Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa dari 80 responden mengatakan bahwa alat yang digunakan petugas baik yaitu sebanyak 45 (56,3%) responden, sedangkan lainnya mengatakan bahwa alat yang digunakan petugas kurang baik yaitu sebanyak 35 (43,7%) responden. Berdasarkan kehandalan (reliability) yang baik yaitu sebanyak 31 orang (38,8%) , sedangkan lainnya merasa bahwa petugas kesehatan memiliki kehandalan yang kurang baik yaitu sebanyak 49 orang (61,3%) . berdasarkan cepat tanggap baik yaitu sebanyak 45 (56,3%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan petugas kesehatan cepat tanggap kurang baik yaitu sebanyak 35 (43,7%) responden. Berdasarkan memberikan kepastian dengan baik yaitu sebanyak 43 (53,8%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan bahwa petugas kesehatan memberikan kepastian dengan kurang baik yaitu sebanyak 37 (46,2%) responden. Berdasarkan n pelayanan dengan empati dengan baik yaitu sebanyak 35 (43,8%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan bahwa petugas kesehatan empati kurang baik yaitu sebanyak 45 (56,2%) responden. Berdasarkan kepuasan didapatkan responden mengatakan puas

yaitu sebanyak 39 (48,8%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 41 (51,2%) responden.

3. Analisis Data Bivariat

Pada penelitian ini analisis data univariat dilakukan untuk mendistribusikan faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wara kota Palopo.

Tabel 3. Hubungan *Bukti Fisik* (Tangible) Pelayanan Poli Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

<i>Bukti Fisik</i> (Tangible)	<u>Kepuasan</u>						p value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	23	65,70	12	34,30	35	100	0,000
Baik	18	40,00	27	60,00	45	100	
Jumlah	41	48,8	39	51,2	80	100	

Uji Chi-square

Tabel 4. Hubungan *Kehandalan* (Reability) Pelayanan Poli Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara kota Palopo

<i>Kehandalan</i> (Reability)	<u>Kepuasan</u>						p value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	40	81,6	9	18,4	49	100	0,000
Baik	1	3,2	30	96,8	31	100	
Jumlah	41	51,2	39	48,8	80	100	

Uji Chi-square

Tabel 5. Hubungan *Cepat Tanggap* (Responsiveness) Pelayanan Poli Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara kota Palopo

<i>Cepat Tanggap</i> (Responsiveness)	<u>Kepuasan</u>						p value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	31	88,6	4	11,4	35	100	0,000
Baik	10	22,2	35	77,8	45	100	
Jumlah	41	51,2	39	48,9	80	100	

Uji Chi-square

Tabel 6 Hubungan Kepastian (Assurance) Pelayanan Poli Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara kota Palopo

<i>Kepastian</i> (Assurance)	<u>Kepuasan</u>						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	35	94,6	2	5,4	37	100	0,000
Baik	6	14	37	86,0	43	100	
Jumlah	41	51,2	39	48,9	80	100	

Tabel 7. Hubungan *Empati* (Empathy) Pelayanan P o l i Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara kota Palopo

<i>Empati</i> (Empathy)	<u>Kepuasan</u>						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	37	82,2	8	17,8	45	100	0,000
Baik	4	11,4	31	88,6	35	100	
Jumlah	41	51,2	39	48,8	80	100	

Uji Chi-square

PEMBAHASAN

1. Hubungan *Bukti Fisik* (Tangible) Pelayanan P o l i Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 80 responden yang diteliti, mengatakan bahwa peralatan yang digunakan petugas dalam pelayanan di poli gigi baik yaitu sebanyak 45 (56,3 %) responden, dari 45 (56,3 %) responden, sebanyak 18 (40%) responden mengatakan bahwa peralatan dan kelengkapan yang digunakan baik tetapi tidak puas dengan wujud pelayanan di poli gigi, sedangkan sebanyak 27 (60%) responden mengatakan bahwa peralatan dan perlengkapan yang digunakan baik dan merasa puas dengan pelayanan di poli gigi. Dari hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p

signifikan dimana $p = 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara wujud (*tangible*) pelayanan di poli gigi terhadap kepuasan pasien.

Aspek bukti fisik atau penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan oleh petugas kesehatan untuk tindakan medis. Bukti fisik (*tangible*) petugas kesehatan di poli gigi misalnya selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap sesuai aturan.

Dari hasil penelitian di ruang poli gigi dan mulut Puskesmas Wara Kota Palopo diketahui bahwa dari 80 responden dalam penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa peralatan dan kelengkapan yang digunakan petugas kesehatan di poli gigi sudah baik yaitu sebanyak 45 (56,3%) responden. Alat-alat yang dimaksud dalam pelayanan antara lain satu unit dental unit gigi, lemari alat, peralatan pencabutan gigi yaitu tang pencabutan gigi dewasa dan tang gigi anak, alat scaler atau pembersihan karang gigi, alat penambalan, alat sterilisator, maupun alat-alat yang menunjang dalam melakukan pemeriksaan maupun tindakan di poli gigi. Selain peralatan, poli gigi juga dilengkapi dengan pendingin ruangan atau AC, ruang poli nampak selalu bersih. Akan tetapi sebagian responden juga mengatakan bahwa peralatan dan kelengkapan yang digunakan di poli gigi merasa masih kurang baik yaitu 35 (43,8%) responden mengatakan bahwa poli gigi terlihat tidak selalu bersih dan rapi, ruangan yang kurang luas jika dibandingkan dengan tempat pelayanan gigi lainnya seperti klinik swasta. Mereka mengatakan bahwa peralatan yang digunakan masih standar dan masih jauh dari kata lengkap.

Bukti fisik (*Tangible*) salah satu yang sangat penting bagi pasien dalam melakukan pelayanan di poli gigi, dimana hal tersebut bisa langsung dirasakan manfaatnya oleh pasien. Maka semakin baik pendapat pasien terhadap bukti fisik dalam pelayanan, maka mereka akan memberikan dan merasakan efek positif terhadap kepuasan mereka dan merasa nyaman.

Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk image positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut, memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan .

2. Hubungan Keandalan (*Reability*) Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa dari 80 responden yang diteliti, mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki keandalan yang kurang baik yaitu sebanyak 49 (61,3 %) responden, dari 49 (61,3 %) responden, sebanyak 1 (2,4%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki keandalan yang baik dan tidak puas dalam pelayanan, sedangkan sebanyak 31 (38,8%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki keandalan yang baik dan merasa puas dalam menerima pelayanan di poli gigi. Dari hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signifikan dimana $p = 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reability*) pelayanan di poli gigi terhadap kepuasan pasien.

Aspek *reliability* (keandalan) pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan keandalan kemampuan petugas kesehatan di puskesmas untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas

kesehatan karena petugas kesehatan terkesan terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien .

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa penelitian menunjukkan bahwa dari 80 orang responden yang diteliti, sebanyak 31 (38,8%) responden yang menyatakan petugas kesehatan memberikan solusi tentang penyakit giginya kepada pasien dengan baik,petugas kesehatan di poli gigi dalam hal ini dokter gigi dan perawat gigi memberikan penjelasan kepada responden selaku pasien memberikan arahan baik sbelum maupun setelah melakukan tindakan kepada pasien.Menjelaskan tentang jenis-jenis perawatan apa yang akan dilakukan maksud dan tujuannya.Tetapi selain itu sebagian responden juga mengatakan bahwa petugas kesehatan kurang baik dalam melakukan pelayanan yaitu 49 (61,3%) responden.Sebagian dari mereka mengatakan bahwa petugas berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.Hal ini disebabkan sebelum dilayani oleh dokter gigi,terlebih dahulu pasien akan di lakukan pemeriksaan secara umum oleh perawat gigi,dilakukan pemeriksaaan fisik yang meliputi berat badan,tinggi badan,tekanan darah,nadi,pernapasan,lingar perut,suhu tubuh dimana dilakukan anamnese awal sebelum diperiksa oleh dokter gigi.Namun sebagian pasien merasa kalau pelayanan yang mereka dapatkan terlalu lama dan berbelit-belit.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis merujuk pada kompetensi penyedia jasa untuk memberikan informasi yang dapat dipercaya dengan tingkat resiko yang dapat diterima sehingga membantu pasien untuk mencapai tujuannya. Pada penelitian ini harapan pasien terpenuhi terhadap kualitas teknis maka mereka akan memiliki persepsi yang lebih besar terhadap kualitas teknis . Menurut sebagian responden prosedur pelayanan di poli gigi dan mulut tidak berbelit-belit, misalnya mulai dari pendaftaran,

penanganan sampai pengambilan obat pasien tidak mengalami kebingungan karena semua sudah di atur sesuai dengan SOP dan dibantu jelaskan oleh petugas kesehatan. Pada kualitas pelayanan kehandalan (reability) memiliki pengaruh pada kepuasan pasien, dimana kehandalan petugas kesehatan merupakan salah satu yang bisa menimbulkan rasa puas pada pasien.

Di poli gigi Puskesmas Wara kota Palopo pasien poli gigi akan diberikan rujukan ke rumah sakit jika penyakit giginya tidak dapat ditangani di Puskesmas, salah satu contohnya yaitu pencabutan gigi yang memerlukan pembedahan, perawatan saluran akar, dan jenis-jenis tindakan yang memerlukan pemeriksaan penunjang di rumah sakit.

3. Hubungan Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Berdasarkan tabel 4.14 terlihat bahwa dari 80 responden yang diteliti, mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi merespon dengan cepat terhadap responden atau pasien dengan baik yaitu sebanyak 45 (56,3 %) responden, dari 45 (56,3 %) responden, sebanyak 10 (22,2%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi merespon dengan baik dan tidak puas dalam pelayanan, sedangkan sebanyak 35 (77,8%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi merespon dengan baik dan merasa puas dalam menerima pelayanan di poli gigi. Dari hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signifikan dimana $p = 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan di poli gigi terhadap kepuasan pasien.

4. Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa dari 80 responden yang diteliti, mengatakan

bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memberikan kepastian yang baik terhadap responden atau pasien dengan baik yaitu sebanyak 43 (58,8%) responden, dari 43 (58,8%) responden, sebanyak 6 (14%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memberikan kepastian dengan baik dan tidak puas dalam pelayanan, sedangkan sebanyak 37 (86%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memberikan kepastian dengan baik dan merasa puas dalam menerima pelayanan di poli gigi. Dari hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signifikan dimana $p = 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepastian (Assurance) pelayanan di poli gigi terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil jawaban responden penelitian ada 45 (56,3%) responden yang mengatakan petugas kesehatan memberikan kepastian dengan kategori baik, dari hasil penelitian responden mengatakan bahwa ada jaminan privasi bagi pasien selama pemeriksaan di poli gigi. Aspek kepastian (assurance) mencakup menjamin keamanan, kesopanan, dan mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasiennya. Selain itu kepastian (assurance) kepada pasien juga dapat diartikan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan terhadap petugas dalam melakukan pelayanan. Dari hasil jawaban responden menyatakan bahwa ada jaminan privasi selama pemeriksaan atau konsultasi di poli gigi, petugas kesehatan di ruang poli gigi tidak membedakan pasien dalam melayani, petugas kesehatan juga memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan di poli gigi, dokter gigi yang bertugas di poli gigi Puskesmas Wara adalah lulusan S1 dan perawat gigi lulusan minimal D3. Sejalan itu poli gigi puskesmas wara juga menerima pasien BPJS dan umum. Artinya dalam hal ini petugas kesehatan diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangani, maka kesembuhan yang akan didapatkan oleh pasien, dengan menumbuhkan kepercayaan kepada pasien. Dari hal itu akan menumbuhkan kepercayaan pasien kepada petugas bahwa pilihannya sudah

tepat untuk dapat menyembuhkan penyakit giginya. Namun ada juga responden yang menilai bahwa kepastian yang ia dapatkan dari petugas kurang baik yaitu 35 (48,3%) responden. Assurance (kepastian) pelayanan yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti, jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas kesehatan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat yang menganjurkan agar, setiap petugas kesehatan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku, kepribadian (*personality Behaviour*) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda dengan petugas kesehatan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan poli gigi di Puskesmas Wara kota Palopo tergantung kepada kemampuan puskesmas dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Selain itu, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang Puskesmas Wara kota Palopo tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi seluruh pengunjung. Assurance (kepastian) dalam penelitian ini berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna, akan tetapi dengan mutu pelayanan yang disajikan baik oleh puskesmas membuat pasien tetap mau mengikuti anjuran rujukan dan tidak meminta untuk pindah rujuk ke fasilitas kesehatan lainnya.

5. Hubungan Empati (Empathy) Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa dari 80 responden yang diteliti, mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki empati yang kurang terhadap responden atau pasien dengan baik yaitu sebanyak 45 (56,3%) responden, dari 45 (56,3%) responden, sebanyak 37 (82,2%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki empati yang kurang dan tidak puas dengan pelayanan, sedangkan sebanyak 8 (17,8%) responden mengatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan di poli gigi memiliki empati yang kurang dan merasa puas dengan pelayanan di poli gigi. Dari hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signifikan dimana $p = 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara empati (emphaty) pelayanan di poli gigi terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian dari 80 responden ada 45 (43,8%) responden yang mengatakan empati petugas kurang baik terhadap pasien dan 35 (43,8%) responden yang mengatakan empati petugas baik kepada pasien.

Empati (emphaty) merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik kepada pasien, perhatian secara pribadi dan bisa memahami apa yang pasien butuhkan sebagai pelanggan atau pengguna jasa kita. Pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas jika apa yang ia keluhkan bisa ditanggapi baik oleh petugas. Semakin baik tanggapan yang diberikan petugas kepada pasien, berupa kepedulian maka kepuasan akan semakin tinggi yang dirasakan oleh pasien (Sudjadi. 2021). Pelayanan petugas dinilai baik karena petugas dalam pelayanannya mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam memberikan pelayanan di poli gigi, dokter dalam melakukan perawatan memiliki kemampuan yang baik, petugas kesehatan lainnya terampil dalam melakukan pekerjaannya. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan di suatu tempat fasilitas pelayanan, maka ia akan kembali memanfaatkan pelayanan puskesmas jika mereka membutuhkannya lagi. Pasien berpendapat bahwa pelayanan yang ia terima sesuai dengan harapan mereka, dan akan

menimbulkan kepuasan kepada pasien maupun keluarganya. Pasien sebagai pihak yang dilayani sebisa mungkin memahami apa yang menjadi keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani dalam hal ini petugas kesehatan. Sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Empati tersebut mempunyai inti mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Motivasi dari petugas kesehatan bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi yang bisa mempercepat kesembuhan bagi pasien terutama bagi pasien di poli gigi.

Dari hasil penelitian dan observasi dari data kunjungan pasien di poli gigi ditemukan bahwa pasien yang berkunjung lebih banyak yang sudah berulang atau pasien kunjungan lama dibandingkan dengan pasien kunjungan baru. Hal ini bisa terjadi dikarenakan pasien sudah merasa nyaman berkunjung di poli gigi Puskesmas Wara, dari hal tersebutlah yang membuat kunjungan pasien di puskesmas tersebut bisa dikatakan paling banyak kunjungan pasien diantara beberapa puskesmas yang ada di kota Palopo.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wara Kota Palopo Disarankan untuk meneliti dari variabel yang dalam penelitian ditemukan ada beberapa variabel yang masih kurang memuaskan bagi responden, maka disarankan agar dilakukan penelitian selanjutnya .

DAFTAR PUSTAKA

Anggita Aprilia AA." Hubungan antara Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019". STIK Bina Husada Palembang; 2019.

Darmin D. Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Rsud Kota Kotamobagu. *Miracle J.* 2021;1(2):29–35.

Direktorat mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan (2021) *Pedoman Tata Kelola Mutu Di Puskesmas.*

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. *J KesehatMasy.* 2017;5:33–42.

Immelia P Anggraeni R. Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish;2019.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2017. *Prinsip Prinsip Pemasaran.* Edisi 14. Jilid 3. Erlangga, Jakarta.

Tamrin AS, Rumapea P, Mambo R. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Taspem Cabang Manado”. *J Adm Publik.* 2017;3(046).

Laporan SPM Puskesmas Wara kota Palopo tahun (2019,2020,2021,2022,2023)

Masriah I, Sion O. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Melalui Analisis Kinerja Perawat Dengan Metode Balance Scorecard. *Inovasi.* 2021;8(1):30–41.

Permenkes RI (2019) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskemas’, 3(2), pp. 1–9.

Pertiwi, dkk (2019) dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan”

Peraturan Menteri Kesehatan RI No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. 10(Siti 2018), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Sri Astuti (2020) dengan judul “Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan”

Sudjadi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali Kabupaten Polewali Mandar. Program Pascasarjana Stie Nobel Indonesia