

## Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo

### *Patient Satisfaction Level with Dental and Oral Health Services at Limboto Health Center, Gorontalo Regency*

Irwan<sup>1</sup>, Laksmyn kadir, <sup>2</sup>Shintiya Luneto<sup>3</sup>, Fadli Syamsudin<sup>4</sup>, Nursiti Aisyah Paputungan<sup>5</sup>, Rosmin Ilham<sup>6</sup>, Syam S. Kumaji<sup>7</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>3,4,5,6,7</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, Indonesia.

email korespondensi: [irwan@ung.ac.id](mailto:irwan@ung.ac.id)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Limboto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 50 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Limboto, ditarik dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan pasien poli gigi dan mulut di Puskesmas Limboto indeks rata-rata pada dimensi kehandalan sebesar 71,5% (puas), ketanggapan tenaga kesehatan sebesar 69,1% (puas), kejelasan prosedur sebesar 71,8% (puas), sikap empati sebesar 73,3% (puas) dan sarana prasarana sebesar 72,6% (puas). Simpulan penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Limboto yaitu pada kategori puas dengan indeks rata-rata 71,7%. Puskesmas disarankan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, pendekatan empati, perbaikan fasilitas fisik serta penjelasan prosedur perawatan pada pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

#### *Abstract (10 pt bold Italic)*

*This study aims to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Limboto Community Health Center. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The sample size of 50 patients visiting the Limboto Health Center was drawn using purposive sampling technique. Data is analyzed univariately and presented in the form of frequency distribution. The research results show that patients at the dental and oral polyclinic in Puskesmas Limboto have an average index in the reliability dimension of 71.5% (satisfied), responsiveness of healthcare personnel of 69.1% (satisfied), clarity of procedures of 71.8% (satisfied), empathy attitude of 73.3% (satisfied), and facilities and infrastructure of 72.6% (satisfied). The conclusion of the research is that the level of patient satisfaction with dental and oral health services at Puskesmas Limboto is satisfactory with an average index of 71.7%. Community health centers are advised to improve interpersonal communication, adopt an empathetic approach, enhance physical facilities, and explain treatment procedures to patients.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Dental and Oral Health Services

Received: Month date<sup>th</sup>, year; 1<sup>st</sup> Revised date<sup>th</sup>, year;

Accepted for Publication : Month date<sup>th</sup>, year

© 2025 Author

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat menentukan dalam pembangunan unsur manusia agar memiliki kualitas. Upaya kesehatan gigi perlu ditinjau dari aspek lingkungan, pendidikan, kesadaran masyarakat dan penanganan kesehatan gigi termasuk pencegahan dan perawatan. Aspek tersebut saling berhubungan dan saling mempengaruhi baik cara pencegahan dan perawatan gigi masyarakat (upaya kesehatan gigi masyarakat) maupun keadaan kesehatan gigi masyarakat<sup>1</sup>.

Data Survei Kesehatan Indonesia tahun 2023, masalah kesehatan gigi meliputi mengalami karies gigi sebesar 82,8%, gigi rusak/berlubang/sakit sebesar 43,6%, gigi hilang/dicabut sebesar 21,0%, gigi ditambah karena berlubang sebesar 4,8%, gigi goyah sebesar 6,8% serta gigi sensitif sebesar 11,1%. Sementara itu, berdasarkan rata-rata Komponen DT/dt sebesar 3,8%, MT/mt sebesar 2,0%, FT/ft sebesar 0,04% dan karies sekunder 0,1%, Indeks DMF-T/dmf-t, dan Karies Sekunder<sup>2</sup>.

Data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo, masalah kesehatan gigi pada usia  $\geq 3$  tahun meliputi gigi rusak/berlubang/sakit sebesar 51,7%, gigi hilang/dicabut sebesar 21,8%, gigi ditambah karena berlubang sebesar 2,8%, gigi goyah sebesar 6,7% serta gigi sensitif sebesar 9,8%<sup>3</sup>.

Laporan data kesakitan penyakit saluran cerna (penyakit gigi dan mulut) Dinas Kabupaten Gorontalo triwulan III tahun 2023 menunjukkan 1833 penduduk rentang usia 1 bulan sampai  $>70$  tahun menderita penyakit gigi dan mulut sedangkan pada triwulan IV tahun 2023 terjadi kenaikan prevalensi sebesar 2718 penduduk menderita penyakit gigi dan mulut. Dimana rentang usia 5-14 tahun pada triwulan III tahun 2013 yang menderita penyakit gigi dan mulut sebanyak 264 orang sedangkan pada triwulan IV terjadi kenaikan prevalensi sebesar 479 orang penderita<sup>4</sup>. Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan masalah kesehatan gigi dan mulut masyarakat Kabupaten Gorontalo.

Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas jika mendapatkan kinerja layanan kesehatan yang

diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila mendapatkan kinerja layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya<sup>5</sup>.

Indeks kepuasan pasien diukur dengan menyusun suatu instrumen yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel dan komprehensif. Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*)<sup>6</sup>.

Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap tempat pelayanan kesehatan, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, administrasi dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan yang meliputi komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik, jaminan, keandalan dan tanggapan. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan namun Pasien lebih mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dan biaya yang tidak terlalu mahal pada pelayanan kesehatan<sup>7</sup>.

Puskesmas Limboto merupakan suatu unit pelaksana teknis yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan tentu harus dapat memberikan mutu pelayanan berkualitas. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menjaga kualitas mutu pelayanan yang diberikan Jenis perawatan yang diberikan di poli gigi yaitu penambalan gigi tetap dan gigi susu, pencabutan gigi tetap dan gigi susu, pengobatan periodontal dan pembersihan karang gigi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Limboto terdapat poli umum, poli gigi, poli anak, lansia, serta lab ruang gizi. Pada hasil wawancara awal yang dilakukan penulis kepada 5 responden yaitu, bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto belum baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari rata-rata responden yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Limboto belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat terkait kualitas kecepatan pelayanan. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Limboto

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien di Puskesmas Limboto tersebut peneliti akan melakukan survey untuk mengetahui secara umum Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Limboto.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 50 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Limboto, ditarik dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Tingkat kepuasan ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan (*reability*), ketanggapan tenaga kesehatan (*responsiveness*), kejelasan prosedur perawatan (*assurance*), sikap empati tenaga kesehatan (*emphaty*) dan sarana dan prasarana (*tangible*) di Puskesmas Limboto. Data dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
13-25 Tahun	20	40,0
26-45 Tahun	13	26,0
46-65 Tahun	16	32,0
>65 Tahun	1	2,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	32,0
Perempuan	34	68,0
Pekerjaan		
SD	5	10,0
SMP	8	16,0
SMA	28	56,0
Perguruan Tinggi	9	18,0
Pekerjaan		
ASN/Honorir	5	10,0
Mahasiswa/Siswa	11	22,0
Swasta	5	10,0
Wiraswasta	9	18,0

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pensiunan	2	4,0
IRT	14	28,0
Tidak Bekerja	4	8,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan sebagian besar responden penelitian ini berusia 13-25 tahun yaitu sebanyak 20 orang (40,0%), berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 34 orang (68,0%), berpendidikan SMA yaitu sebanyak 28 orang (56,0%) dan merupakan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 14 orang (28,0%).

### 3.2 Univariat

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Kehandalan Tenaga Kesehatan (*Reability*) dalam Memberikan Layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto

<i>Reability</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	11	22,0
Puas	28	56,0
Cukup Puas	8	16,0
Tidak Puas	3	6,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kehandalan tenaga kesehatan (*reability*) dalam memberikan layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 28 orang (56,0%), sedangkan responden lainnya menilai dengan sangat puas sebanyak 11 orang (22,0%), cukup puas sebanyak 8 orang (16,0%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (6,0%).

Mayoritas responden puas dengan kehandalan tenaga kesehatan, terutama terkait kemampuan, disiplin, dan ketelitian. Kepuasan tinggi (22%) menunjukkan bahwa pelayanan melebihi harapan berkat profesionalisme dan jumlah tenaga yang sesuai dengan beban kerja. Sebanyak 16% merasa "cukup puas," namun ketidakseimbangan jumlah tenaga kesehatan dan beban kerja menjadi penghambat kepuasan maksimal. Sebanyak 6% yang "tidak puas" menilai tenaga kesehatan kurang profesional, disiplin, dan teliti, dipengaruhi oleh kurangnya sumber daya manusia yang memengaruhi kualitas dan konsistensi pelayanan.

Kepuasan pelanggan terjadi ketika

pengalaman pelayanan melampaui harapan yang diantisipasi. Dalam konteks ini, pasien menilai bahwa pelayanan kesehatan gigi yang diberikan lebih dari sekadar memadai, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari yang diharapkan. Profesionalisme dan tanggung jawab tenaga kesehatan merupakan bagian dari dimensi keandalan (*reliability*) dalam teori SERVQUAL, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan<sup>6</sup>. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan sumber daya, seperti jumlah tenaga kerja yang memadai, dapat berdampak negatif pada kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, meskipun kemampuan tenaga kesehatan gigi sudah optimal, ketidakcukupan jumlah tenaga kesehatan membuat mereka kurang mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga pasien hanya merasa "cukup puas" <sup>8</sup>.

Kepuasan atau ketidakpuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi pasien dan pengalaman mereka dalam menerima layanan. Jika layanan yang diberikan di bawah ekspektasi, pasien akan merasa tidak puas, seperti yang terlihat dalam hasil penelitian ini <sup>9</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sembel *et al.* (2014) yang mendapati bahwa di Puskesmas Bahu Kota Manado, kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di tinjau dari dimensi pelayanan kehandalan, dimana untuk prosedur pelayanan administrasi sebanyak 80% (4 orang memilih cukup puas, 40 orang memilih puas, 4 orang memilih sangat puas), sikap petugas administrasi sebanyak 81,2% (1 orang memilih cukup puas, 43 orang memilih puas, 4 orang memilih sangat puas), jam buka kartu poliklinik gigi sebanyak 87% (31 orang memilih puas, 17 orang memilih sangat puas), dan jam kedatangan dokter gigi sebanyak 90% (24 orang memilih puas, 24 orang memilih sangat puas). Dari hasil tersebut diperoleh index rata-rata sebesar 84,5%<sup>10</sup>.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Ketanggapan Tenaga Kesehatan (*Responsiveness*) dalam Memberikan Layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	9	18,0
Puas	32	64,0
Cukup Puas	5	10,0
Tidak Puas	4	8,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini menilai bahwa ketanggapan tenaga kesehatan (*responsiveness*) dalam memberikan layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 32 orang (64,0%), sedangkan yang menilai dengan sangat puas sebanyak 9 orang (18,0%), cukup puas sebanyak 5 orang (10,0%) dan tidak puas 4 orang (8,0%).

Penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien puas dengan ketanggapan tenaga kesehatan, yang dinilai cepat, efisien, dan responsif. Prosedur pelayanan yang sederhana juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Sebagian kecil pasien bahkan sangat puas karena pelayanan melebihi ekspektasi, seperti waktu tunggu yang singkat dan tanggapan optimal terhadap keluhan. Namun, ada sebagian responden yang merasa cukup puas dan menilai masih ada aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal ketanggapan dan penanganan keluhan. Ketidakpuasan yang ada diduga terkait dengan kurangnya pelatihan tenaga kesehatan dalam merespons keluhan dan memperbaiki kesalahan.

Parasuraman *et al.* (2018) menyebutkan bahwa ketanggapan merupakan dimensi penting dalam mengukur kualitas layanan kesehatan, mencakup kemampuan tenaga kesehatan merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Selain kecepatan, ketanggapan juga mencakup kemudahan prosedur, penanganan keluhan, dan perbaikan kesalahan secara segera. Faktor ini menjadi kunci dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan<sup>6</sup>.

Kurangnya kemampuan untuk memperbaiki kesalahan prosedur juga dapat

dikaitkan dengan teori *service recovery*, kemampuan institusi untuk menangani dan memperbaiki kesalahan dengan cepat dan efisien sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika layanan kesehatan tidak memiliki prosedur perbaikan yang jelas atau tidak sigap dalam memperbaiki kesalahan, hal ini dapat memperburuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan<sup>11</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Buhu bahwa kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di tinjau dari dimensi pelayanan daya tanggap, dimana kecepatan dokter gigi menangani keluhan pasien sebanyak 83,7% (39 orang memilih puas, 9 orang memilih sangat puas), kejelasan memberikan informasi penyakit sebanyak 85% (36 orang memilih puas, 12 orang memilih sangat puas), dan kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan sebanyak 83,7% (39 orang memilih puas, 9 orang memilih sangat puas). Dari hasil tersebut diperoleh index rata-rata sebesar 84,1%<sup>10</sup>.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Kejelasan Prosedur Perawatan (*Assurance*) dalam Memberikan Layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto

<i>Assurance</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	9	18,0
Puas	31	62,0
Cukup Puas	8	16,0
Tidak Puas	2	4,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini menilai bahwa kejelasan prosedur perawatan (*assurance*) dalam memberikan layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 31 orang (62,0%), sedangkan responden lainnya menilai dengan sangat puas sebanyak 9 orang (18,0%), cukup puas sebanyak 8 orang (16,0%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (4,0%).

Temuan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan berhasil berkomunikasi dengan baik mengenai prosedur perawatan, yang berkontribusi pada rasa percaya dan kenyamanan pasien. Keberhasilan ini dapat

memperkuat kepercayaan pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Namun, ada indikasi bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat beberapa kekurangan dalam komunikasi yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pemahaman pasien. Ketidakpuasan yang dialami sebagian kecil pasien mencerminkan adanya kekurangan dalam penyampaian informasi, terutama terkait dengan aspek keamanan dan kenyamanan serta instruksi pasca-perawatan, yang dapat mempengaruhi pengalaman keseluruhan pasien.

Hal ini sejalan dengan Street *et al.* (2019), yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik berkontribusi pada pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima<sup>12</sup>. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Lebih lanjut, penjelasan mengenai prosedur tindakan dan instruksi setelah perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan pemahaman pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada rasa puas dan aman dalam menjalani perawatan<sup>13</sup>.

Teori *Patient-Centered Care*, menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, dapat diasumsikan bahwa peningkatan dalam komunikasi dapat berkontribusi pada kepuasan pasien. Komunikasi yang lebih baik dapat meningkatkan pemahaman pasien dan pengalaman keseluruhan dalam pelayanan kesehatan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa "cukup puas," mereka mungkin masih mencari penjelasan yang lebih mendalam atau informasi tambahan mengenai prosedur yang akan mereka jalani<sup>14</sup>.

Menurut Bylund (2020), komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pasien, yang sering kali muncul ketika mereka merasa kurang terinformasi<sup>15</sup>. Ratanawongsa (2016), menyatakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika pasien merasa bahwa tempat pelayanan tidak memenuhi standar keamanan dan kenyamanan, hal ini dapat meningkatkan ketidakpuasan mereka terhadap keseluruhan layanan<sup>16</sup>.

Penelitian sebelumnya oleh Sembel *et al.* (2014), mendapati dimensi pelayanan jaminan ditinjau dari penjelasan prosedur kerja menunjukkan index sebesar 81,6% dengan kategori sangat puas. Pada penelitian ini pasien merasa sangat puas terhadap penjelasan prosedur kerja yang disampaikan dokter dan perawat gigi sebelum melakukan perawatan sehingga pasien telah mengetahui terlebih dahulu segala prosedur yang akan dilakukan. Hal ini yang mengakibatkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan tersebut<sup>10</sup>.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Sikap Empati Tenaga Kesehatan (*Emphaty*) dalam Memberikan Layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto

<i>Emphaty</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	15	30,0
Puas	23	46,0
Cukup Puas	10	20,0
Tidak Puas	2	4,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan penilaian sikap empati tenaga kesehatan (*emphaty*) dalam memberikan layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 23 orang (46,0%), sedangkan responden lainnya menilai dengan sangat puas sebanyak 15 orang (30,0%), cukup puas sebanyak 10 orang (20,0%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (4,0%).

Sebagian pasien merasa sangat diperhatikan, menciptakan pengalaman positif yang penting. Namun, ada juga kelompok yang merasa hanya cukup puas, menunjukkan kebutuhan untuk perbaikan dalam interaksi dan perhatian. Beberapa pasien merasa tidak puas, menandakan bahwa mereka merasa kurang diperhatikan, yang dapat berdampak negatif pada pengalaman perawatan mereka.

Hojat (2021), menyatakan sikap empati tenaga kesehatan sangat penting untuk membangun hubungan yang kuat dengan pasien. Ketika pasien merasa diperhatikan dan dihargai, pengalaman mereka membaik dan hasil kesehatan dapat meningkat. Penelitian menunjukkan bahwa kesopanan, keramahan, dan perlakuan yang tidak membedakan status sosial berkontribusi pada persepsi pasien terhadap empati tenaga kesehatan<sup>17</sup>.

Lebih lanjut, Mercer & Reynolds (2018) bahwa pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai oleh tenaga kesehatan cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Interaksi empatik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membuat lebih terbuka untuk mendiskusikan masalah kesehatan mereka<sup>18</sup>.

Hojat (2021) menjelaskan bahwa meskipun tenaga kesehatan menunjukkan empati, kualitas interaksi yang lebih dalam dan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan emosional pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Jika responden merasa bahwa meskipun ada kepedulian, perhatian yang diberikan mungkin belum cukup, hal ini bisa menjadi indikator bahwa upaya lebih lanjut diperlukan untuk memperbaiki komunikasi dan interaksi<sup>17</sup>.

Menurut Betancourt (2016), tenaga kesehatan harus memperhatikan latar belakang sosial dan budaya pasien untuk memberikan perawatan yang adil dan berkualitas. Ketidakpuasan terhadap perlakuan yang tidak membedakan status sosial pasien dapat menunjukkan bahwa pasien merasakan adanya bias atau ketidakadilan dalam interaksi mereka dengan tenaga kesehatan<sup>19</sup>.

Penelitian oleh Chattopadhyay (2018) juga mendukung penelitian ini, bahwa pasien yang merasa kurang diperhatikan oleh tenaga kesehatan lebih cenderung melaporkan ketidakpuasan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan terlibat dalam diskusi sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan, serta mengurangi perasaan diabaikan<sup>20</sup>.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Sarana dan Prasarana (*Tangible*) dalam Memberikan Layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto

<i>Tangible</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	12	24,0
Puas	29	58,0
Cukup Puas	6	12,0
Tidak Puas	3	6,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini menilai sarana dan prasarana (*tangible*) dalam memberikan layanan di Poli Gigi dan Mulut

Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 29 orang (58,0%), sedangkan responden lainnya menilai dengan sangat puas sebanyak 12 orang (24,0%), cukup puas sebanyak 6 orang (12,0%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (6,0%).

Sebagian besar responden merasa puas dengan sarana dan prasarana, menandakan bahwa fasilitas yang disediakan mendukung pengalaman perawatan mereka dan memenuhi standar dasar. Sebagian pasien merasa sangat puas, mengindikasikan bahwa fasilitas tidak hanya memenuhi harapan tetapi juga memberikan pengalaman positif, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan. Namun, ada juga yang merasa cukup puas, mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan dan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Sebagian kecil responden merasa tidak puas, menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam fasilitas, seperti kebersihan dan ketersediaan peralatan, yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan.

Menurut Schmid (2017), fasilitas yang memadai, seperti ruang perawatan yang bersih, nyaman, dan teratur, berkontribusi pada kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pasien terhadap berbagai fasilitas, seperti ruang tunggu, peralatan kesehatan gigi, dan penataan ruangan, menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan<sup>21</sup>.

Menurut Ulrich (2018), aspek-aspek seperti kebersihan dan kenyamanan dapat mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas ruang tunggu dan toilet yang bersih menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebersihan dan kenyamanan telah diakui dan dihargai oleh pasien<sup>22</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Sembel *et al.* (2014) di Puskesmas Buhu mendapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di tinjau dari dimensi pelayanan tampilan fisik, dimana penampilan dokter gigi sebanyak 81,6% (44 orang memilih puas, 4 orang memilih sangat puas), kebersihan dan kerapian ruang perawatan sebanyak 82% (43 orang memilih puas, 5 orang memilih sangat puas), kebersihan ruang tunggu sebanyak 78,3% (6 orang memilih cukup puas, 40 orang memilih puas, 2 orang

memilih sangat puas), kebersihan peralatan sebanyak 80,4% (2 orang memilih cukup puas, 43 orang memilih puas, 3 orang memilih sangat puas) dan kelengkapan peralatan sebanyak 81,2% (1 orang memilih cukup puas, 43 orang memilih puas, 4 orang memilih sangat puas). Dari hasil tersebut diperoleh index rata-rata sebesar 80,7%<sup>10</sup>.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Limboto

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	26,0
Puas	29	58,0
Cukup Puas	6	12,0
Tidak Puas	2	4,0
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa secara umum sebagian besar responden pada penelitian ini merasa puas terhadap layanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Limboto dengan puas yaitu 29 orang (58,0%), sedangkan responden lainnya sangat puas sebanyak 13 orang (26,0%), cukup puas sebanyak 6 orang (12,0%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (4,0%).

Penelitian ini menunjukkan pentingnya melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan mengetahui apa yang memuaskan dan tidak memuaskan, pihak Puskesmas dapat merencanakan tindakan perbaikan yang lebih tepat sasaran. Mendapatkan umpan balik dari pasien mengenai pengalaman mereka juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei lanjutan atau forum diskusi dengan pasien

Mutiara *dkk.* (2022) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang<sup>23</sup>.

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi konsumen Kotler

& Keller (2018) bahwa dalam kepuasan konsumen, terdapat dua dimensi yang sangat mempengaruhi yaitu kinerja dan harapan. Kinerja adalah evaluasi konsumen yang berkenaan dengan indikator-indikator pelayanan yang diterima setelah menggunakan jasa. Sementara itu harapan adalah perkiraan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya ketika mereka akan menggunakan jasa. Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan penyampaian informasi yang jelas tetapi juga kemampuan untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan pasien secara empatik<sup>24</sup>.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian dari Boy *et al.* (2021) yang mendapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap sikap dalam pelayanan yang diberikan oleh terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung, paling banyak dengan kriteria puas sebesar 66,6 % dan masih ada yang berkriteria kurang puas sebesar 2,8%. Kepuasan pasien terhadap terhadap fasilitas penunjang pelayanan kesehatan gigi, paling banyak dengan kriteria puas 61,1%, serta yang berkriteria cukup puas 38,9%<sup>25</sup>.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Limboto secara umum berada pada kategori puas dengan indeks rata-rata keseluruhan 71,7%. Kepuasan ini ditinjau dari beberapa aspek, antara lain kehandalan tenaga kesehatan dengan indeks 71,5%, ketanggapan tenaga kesehatan 69,1%, kejelasan prosedur perawatan 71,8%, sikap empati tenaga kesehatan 73,3%, serta sarana dan prasarana sebesar 72,6%.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, support, saran dan kritikan untuk perbaikan dan kesempurnaan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Marlimus. Gambaran Kesehatan Gingiva

1. Ditinjau Dari Kebersihan Gigi Dan Mulut (OHIS) Pada Siswa Di SD Negeri 11 Palembang Tahun 2018. Poltekkes Kemenkes Palembang; 2018.
2. Kemenkes RI. Survey Kesehatan Indonesia Tahun 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.
3. Dinkes Prov. Gorontalo. Status Kesehatan Gigi dan Mulut di Provinsi Gorontalo Tahun 2023. Gorontalo; 2024.
4. Dikes Kab. Gorontalo. Laporan Data Kesakitan Penyakit Saluran Cerna (Penyakit Gigi dan Mulut). Limboto; 2024.
5. Azmi MU. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati RSUP Dr Kariadi Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang; 2020.
6. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail.* 2018;64(1):12–40.
7. Nahrowi. Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Keluarga Penderita Di UGD Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember 2018. Universitas Muhammadiyah Jember; 2018.
8. Bakker AB, Demerouti E. The Job Demands-Resources Model: State of the Art. *J Manag Psychol.* 2017;22(3):309–28.
9. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *J Mark Res.* 2018;17(4):460–9.
10. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *e-GIGI.* 2014;2(2).
11. Tax SS, Brown SW. Recovering and Learning from Service Failure. *Sloan Manage Rev.* 2018;40(1):75–88.
12. Street RL, Gordon HS, Ward MM. The Role of Communication in Patient Satisfaction: A Review of the Literature. *Patient Educ Couns.* 2019;75(3):282–9.
13. Heslop L. Improving Patient Satisfaction through Enhanced Communication: A Systematic Review. *J Patient Exp.*



- 2016;3(1):12–20.
14. McCormack B. A Conceptual Framework for Person-Centred Practice in Health and Social Care. *J Integr Care*. 2018;23(4):202–13.
  15. Bylund CL. Health Communication in Patient-Provider Interactions: A Review of the Literature. *Patient Educ Couns*. 2020;78(3):307–19.
  16. Ratanawongsa N. Patient-Centered Care in the Context of Safety and Quality: A Review. *J Patient Saf*. 2016;12(4):223–30.
  17. Hojat M. The Jefferson Scale of Physician Empathy: Development and Preliminary Psychometric Data. *Educ Psychol*. 2021;29(4):299–314.
  18. Mercer SW, Reynolds WJ. Empathy and Quality of Care. *Br J Gen Pract*. 2018;52(Suppl):S9–12.
  19. Betancourt JR. Defining Cultural Competence: A Practical Framework for Addressing Racial/Ethnic Disparities in Health and Health Care. *Health Aff*. 2016;24(2):493–502.
  20. Chattopadhyay A. Patients' Perception of Empathy in Physician-Patient Interaction: A Systematic Review. *J Clin Psychol*. 2018;74(2):147–56.
  21. Schmid A. Patient-Centered Care and the Role of the Physical Environment. *J Healthc Manag*. 2017;60(4):270–81.
  22. Ulrich RS. A Review of the Evidence Linking Quality of Care and the Physical Environment. *ERD Heal Environ Res Des J*. 2018;1(3):2–18.
  23. Mutiara IA, Gusti TE, Yusmanisari E. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *J Inf Kesehat Indones*. 2022;8(1):40–9.
  24. Kotler P, Keller KL. *Manajemen Pemasaran*. 16th ed. Surabaya: Erlangga; 2018.
  25. Boy H, Sari RD, Wijaya W, Wijaya SD. Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Ris Inf Kesehat*. 2021;10(2):190.