

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DENGAN KUNJUNGAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA KEMENTERIAN AGAMA JAKARTA

Lilis Latifah¹, Cahyo Nugroho², Mita Tiana³

^{1,2,3} Diploma IV Terapi Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

[*lilislatifah78@gmail.com](mailto:lilislatifah78@gmail.com)

ABSTRAK

Kata kunci:

Tingkat kepuasan
pelayanan kesehatan gigi
kunjungan pasien

Latar Belakang: Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Klinik Pratama Kementerian Agama merupakan salah satu klinik yang ada di Jakarta yang memberikan pelayanan poliklinik gigi dan mulut. Masih banyak terdengar keluhan dari pasien tentang pelayanan yang diberikan, kondisi ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Klinik Kementerian Agama. Tujuan: menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta. Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* sebanyak 54 orang. Hasil penelitian: Penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 88,9% dalam kategori baik dan mayoritas kunjungan pasien rendah yaitu sebanyak 85,2%. Kesimpulan: Tidak terdapat hubungan tingkat kepuasan dengan kunjungan pasien dibuktikan dengan dengan $p\text{-value } 0,279 > 0,05$.

ABSTRACT

Key word:

*Level of satisfaction
dental health services
patient visits*

. Background: Dental health is an integral part of overall health that can affect quality of life. Pratama Clinic of the Ministry of Religious Affairs is one of the clinics in Jakarta that provides dental and oral polyclinic services. There are still many complaints from patients about the services provided, this condition will have an impact on the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Ministry of Religious Affairs Dental Poly Clinic. Objective: analyze the relationship between the level of satisfaction of dental health services with patient visits at the Pratama Clinic of the Ministry of Religious Affairs Jakarta. Method: This study uses associative research with a cross sectional approach. The samples in this study were patients at the Pratama Clinic of the Ministry of Religious Affairs Jakarta using purposive sampling techniques as many as 54 people. Research results: Research shows that as many as 88.9% are in the good category and the majority of patients are low at

85.2%. Conclusion: There is no relationship between satisfaction level and patient visits as evidenced by p-values of $0.279 > 0.05$.

PENDAHULUAN

SKN (Sistem Kesehatan Nasional) bertujuan untuk tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Moeloek, 2015). 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 (Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, 2021). 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 (Sardiawan et al., 2015). Suatu pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan 5 dimensi kualitas yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Arief, 2017).

Pelayanan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada yaitu rumah sakit, puskesmas dan dokter gigi. Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat (Kemenkes RI., 2020). 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 adekuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya (Kemenkes RI., 2015). Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009).

Sikap etis profesional yang kokoh dari setiap perawat gigi akan tercermin dalam setiap langkah, kinerja dan sikap pengambilan keputusan dalam merespon situasi yang muncul. Pemahaman yang mendalam tentang etika dan moral serta penerapannya menjadi bagian yang sangat penting dan mendasar. Tugas profesional dalam melaksanakan yang berdaya guna dan berhasil guna, para perawat gigi harus mampu serta ikhlas memberikan pelayanan yang bermutu dengan memelihara dan meningkatkan integritas pribadi yang baik dengan ilmu serta keterampilan yang memenuhi standart serta dengan kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan merupakan bagian upaya kesehatan secara menyeluruh (Indriyanti, 2012). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut

mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh terapis gigi dan mulut serta pelayanan asuhan supporting oleh teknisi gigi. Terapis gigi dan mulut adalah salah satu unsur pemberi layanan kesehatan gigi di institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan sarana kesehatan lainnya. Dalam melaksanakan peran tugas dan fungsinya lakukan tanggung jawab sesuai dengan hak dan wewenang yang dimilikinya (PPGI, 2018). Salah satu peran serta terapis gigi dan mulut adalah membantu kinerja dokter gigi sebagai partner kerja dalam pelayanan kesehatan gigi baik secara promotif, preventif dan kuratif (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam upaya pencapaian pemerataan, jangkauan, dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Dewanto dan Lestari, 2014). Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri yang akan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut (Sembel dan Hutagalung, 2014). Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari fisik yang jelek, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat, waktu menunggu yang terlalu lama, sikap petugas dan kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien (Anggraini, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Kotler (2014) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan diberikan. Apabila penampilan kurang harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien (Setyaningsih, dkk., 2012). Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu: dimensi *tangibles* atau tampilan fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau kecepatan, *assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau empati (Muninjaya, 2014).

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan di Klinik Pratama Kementerian Agama adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan rekap daftar kunjungan pasien di klinik pratama kementerian Agama Jakarta pada tahun 2023 telah terjadi penurunan jumlah pengunjung dibanding dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 2.016 orang kemudian pada tahun 2022 jumlah pengunjung pasien sebanyak 1.440 orang. Hasil pra penelitian yang dilakukan pada bulan Juli 2023 di Klinik Pratama Kementrian Agama Jakarta, masih banyak terdengar keluhan dari pasien tentang pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan poli gigi, kondisi ini akan berdampak pada

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Klinik Kementerian Agama.

METODE

Rancangan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta sebanyak 115 orang pada bulan September 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Puspositive, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 orang dengan Kriteria inklusi: Pasien yang berobat gigi ke klinik pratama kementerian agama, Pasien yang berkunjung pada bulan September 2023. Alat Ukur Penelitian: kuesioner tingkat kepuasan dan data jumlah kunjungan pasien pada bulan September 2023. Data diolah menggunakan uji *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	59,3
2	Perempuan	22	40,7
Total		54	100

Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian berdasarkan jenis kelamin sebagian besar laki-laki sebanyak 32 orang (59,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	18 – 20 tahun	3	5,6
2	21 – 45 tahun	27	50,0
3	46 – 60 tahun	24	44,4
Total		54	100

Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian berdasarkan usia sebagian besar 21 tahun – 45 tahun sebanyak 27 orang (50%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Menengah (SMA)	11	20,4
2	Tinggi (Perguruan Tinggi)	43	79,6
Total		54	100

Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian berdasarkan pendidikan mayoritas dengan tingkat pendidikan tinggi (PT) sebanyak 43 orang (79,6%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja	4	7,4
2	Bekerja	50	92,6
	Total	54	100

Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian berdasarkan pekerjaan mayoritas bekerja sebanyak 50 orang (92,6%).

Tabel 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta

No	Pernyataan	Sangat puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas(%)	Total (%)
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)						
1.	Ruang tunggu poli gigi	3,7	9,6	14,8	1,9	100
2.	Penampilan petugas poli gigi	3,3	6,7	0,0	0,0	100
3.	Kelengkapan dan kebersihan peralatan	3,3	6,7	0,0	0,0	100
4.	Keadaan dan penataan ruangan poli gigi	7,0	1,1	1,9	0,0	100
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
5.	Kehadiran petugas poli gigi tepat waktu	5,9	0,4	3,7	0,0	100
6.	Manfaat pelayanan yang diberikan pada pasien	8,9	0,3	1,9	0,0	100
7.	Kejelasan informasi dan sikap petugas administrasi ketika pasien membutuhkan bantuan	8,9	5,6	5,6	0,0	100
8.	Petugas poli gigi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	8,9	1,1	0,0	0,0	100
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
9.	Kecepatan petugas poli gigi menangani keluhan pasien dengan baik	5,2	11,1	3,7	0,0	100
10.	Kejelasan memberikan informasi penyakit	5,2	13,0	1,9	0,0	100
11.	Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	8,9	9,3	1,9	0,0	100
12.	Kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan	8,9	9,3	1,9	0,0	100
Perhatian (<i>Emphaty</i>)						
13.	Perhatian petugas poli		13,0	3,7	0,0	100

No	Pernyataan	Sangat puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas(%)	Total (%)
	gigi dalam memberikan pelayanan	3,3				
14.	Sikap kesungguhan petugas poli gigi dalam menangani keluhan	5,2	14,8	0,0	0,0	100
15.	Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial	8,9	11,1	0,0	0,0	100
16.	Petugas poli gigi bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pasien	8,9	9,3	1,9	0,0	100
Jaminan (Assurance)						
17.	Kemampuan dan pengetahuan petugas poli gigi menangani keluhan pasien	85,2	14,8	0,0	0,0	100
18.	Penjelasan prosedur tindakan perawatan	88,9	9,3	1,9	0,0	100
19.	Penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami	1,5	14,8	3,7	0,0	100
20.	Kerahasiaan penyakit pasien terjaga	87,0	13,0	0,0	0,0	100

Tabel 5. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian berdasarkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap 20 butir pernyataan tentang pelayanan kesehatan gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta termasuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang	0	0,0
2	Sedang	6	11,1
3	Baik	48	88,9
Total		54	100

Berdasarkan tabel 6. diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan tingkat kepuasan yang baik sebanyak 48 orang (88,9%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kunjungan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta

No	Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rendah	46	85,2
2	Tinggi	8	14,8
Total		54	100

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta sebagian besar rendah sebanyak 46 orang (85,2%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dengan Kunjungan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta

No	Tingkat Kepuasan	Kunjungan Pasien				Total	
		Rendah	%	Tinggi	%	Jumlah	%
1	Sedang	6	100	0	0,0	6	100
2	Baik	40	83,3	8	16,7	48	100

Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa responden penelitian yang memiliki tingkat kepuasan baik dengan kunjungan rendah ke Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta (83,3%) lebih banyak dari pada responden yang memiliki tingkat kepuasan sedang dengan kunjungan rendah (100%).

Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik *Chi Square* Tingkat Kepuasan Dengan Kunjungan Pasien

Variabel	Alpha	<i>p-value</i>	Keterangan
Tingkat kepuasan terhadap kunjungan pasien	0,05	0,279	Hipotesis ditolak

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p-value* 0,279 lebih besar dari alpha 0,05, maka kesimpulannya tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

B. Pembahasan

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin dari 54 pasien yang diteliti sebagian besar mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu 32 pasien (59,3%). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Dimana perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki laki tidak mengindahkan hal tersebut (Afdilla, Nuraisya, Astuti, 2023). jenis kelamin mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, dimana laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Oleh karena itu, karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Berdasarkan karakteristik usia jumlah terbanyak yaitu pada kelompok usia 21 – 45 tahun sebanyak 27 pasien (50%), Gambaran usia ini menunjukkan bahwa masalah gigi dan mulut tidak hanya terjadi pada kelompok usia tertentu, namun dapat menjadi masalah kesehatan pada setiap golongan umur, baik usia anak, remaja, dewasa maupun lansia. Menurut Notoatmodjo (2018) bahwa semakin bertambah usia maka pengalaman dan pengetahuan semakin bertambah dan semakin bisa menerima atau memaknai suatu situasi, diantaranya tingkat kepuasan dalam memaknai suatu kondisi disekitar kita.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, diketahui mayoritas pasien sebanyak 43 orang (79,6%) berpendidikan tinggi. Pendidikan adalah salah satu faktor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Munawir (2018). Asumsi ini diperkuat Azwar (2015,Cit.Muzer, 2020) menurut beliau kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek-aspek lainnya yang bervariasi sama halnya dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar sampel berstatus bekerja yaitu 50 pasien (92,6%) , hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang datang ke Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta, merupakan pasien yang memiliki pekerjaan, dan

berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan rata-rata pasien merupakan PNS dan honorer.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta mayoritas memiliki tingkat kepuasan baik, yaitu sebanyak 48 pasien (88,9%), kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi ini dapat disebabkan beberapa faktor, diantaranya karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Emilia (2022) yang menunjukkan bahwa karakteristik pasien mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste. Selain karakteristik, terdapat faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti faktor kualitas pelayanan, hal ini seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Yassir (2022) yang menunjukkan bahwa faktor mutu pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik/langsung), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Kepuasan pasien adalah indikator penting untuk menentukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan harus menyadari bahwa kepuasan pasien adalah sumber dari profit yang mereka dapat. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pertumbuhan klinik yang berbanding lurus dengan pengetahuan pasien mengenai kondisi kesehatannya. Kepuasan timbul ketika pasien merasa bahwa klinik tersebut dapat menyediakan dan mencapai kondisi kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta adalah salah satu fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan tujuan meningkatkan taraf kesehatan di wilayah kerja yang telah ditetapkan. Klinik ini menjalankan fungsinya dengan optimal melalui pemanfaatan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelayanan kesehatan yang dimiliki masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu. Hasil penelitian berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti langsung) menunjukkan sebesar 47 pasien (87%) merasa sangat puas terhadap penataan ruangan di Poli Gigi dan Mulut. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruangan di Poli Gigi dan Mulut belum tertata dengan baik, kondisi ini dapat disebabkan luas ruangan Poli Gigi dan Mulut cukup luas sehingga penempatan dan penataan ruangan bisa maksimal dan mampu menampung semua pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulutnya, sehingga hal tersebut menyebabkan pasien yang merasa nyaman dengan penataan ruangan di Poli Gigi dan Mulut dan tentu saja hal ini berdampak terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi yang diberikan Poli Gigi dan Mulut Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

Penelitian kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan bahwa sebesar 48 pasien (88,9%) merasa sangat puas terhadap indikator manfaat yang diberikan petugas kepada pasien, kejelasan informasi dan sikap petugas administrasi ketika pasien membutuhkan bantuan, serta petugas poli gigi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien, hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta sudah dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik sehingga pasien dapat merasakan manfaat yang baik bagi

kesehatan giginya. Berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 48 pasien (88,9%) merasa sangat puas dengan kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan dan kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian dimensi *Emphaty* (perhatian) menunjukkan sebanyak 48 pasien (88,9%) merasa sangat puas terhadap pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial dan petugas poli gigi karena bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pasien, ini berarti para petugas kesehatan di Poli Gigi dan Mulut sudah bekerja dan memberikan pelayanan kesehatan pada pasien dengan penuh tanggung jawab, sehingga pasien merasa aman dan nyaman. Hasil analisa data pada dimensi *Assurance* (jaminan) sebanyak 48 pasien (88,9%) merasa sangat puas terhadap petugas kesehatan dalam hal ini dokter dan terapis gigi dan mulut yang memberikan penjelasan mengenai prosedur tindakan perawatan yang akan dilakukan kepada pasien, hal ini dikarenakan dokter dan terapis gigi dan mulut yang bertugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Menurut peneliti jaminan kepastian sangat dibutuhkan oleh pasien. Ketelitian dan ketrampilan petugas Poli Gigi dalam penanganan pasien akan memberikan rasa percaya pada dari pasien pada petugas sehingga ada keinginan untuk berkunjung kembali apabila dirinya atau keluarganya ada yang memerlukan penanganan di Poli Gigi, selain itu juga diharapkan akan memberikan informasi kepada orang lain untuk berkunjung di Poli Gigi Klinik Pratama Kementerian Agama. Pemberian informasi tentang penyakit yang diderita dengan cara yang baik akan mengurangi rasa ketakutan pasien apalagi didukung oleh kemampuan Dokter Gigi dalam menjawab setiap pertanyaan akan membuat perasaan pasien menjadi lebih nyaman. Berdasarkan teori, dimensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan. Keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Hasil penelitian mengenai kunjungan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Kementerian Agama menunjukkan kunjungan pasien mayoritas rendah yaitu 46 pasien (85,2%). Rendahnya kunjungan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama dapat dikarenakan beberapa faktor, diantaranya faktor karakteristik pasien seperti status sosial pasien yang memiliki pekerjaan. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data yang dilakukan dimana mayoritas pasien yang datang berkunjung di Poli Gigi dan Mulut di Klinik Pratama Kementerian Agama yaitu responden yang memiliki pekerjaan dan dengan jabatan PNS yang kadang hanya 1 kali kunjungan dan kunjungan untuk yang kedua kalinya ke praktek dokter gigi atau ke rumah sakit. Kunjungan pasien dikatakan rendah karena tidak berkunjung untuk kedua kalinya, dan hanya 8 orang pasien (14,8%) yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 2 kali kunjungan.

Hasil uji statistik tingkat kepuasan pelayanan gigi tidak ada hubungannya dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama. Tidak adanya hubungan tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi cenderung baik belum tentu kunjungan pasien juga tinggi, dan begitu juga apabila tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi rendah belum tentu kunjungan pasien juga rendah. Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hafizurrachman (2019) yang menunjukkan bahwa meskipun ada perbedaan kepuasan pasien namun secara statistik tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan kunjungan pasien. Penelitian lain yang hampir sama dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Yosa (2015) yang menunjukkan Nilai uji statistik *chi square* antara faktor kepuasan masyarakat dengan frekuensi tingkat kunjungan masyarakat di BP Gigi Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung dengan nilai $p = 0,40$. Ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat tidak berhubungan dengan tingkat kunjungan masyarakat di BP Gigi Puskesmas Way Laga.

Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama tidak terdapat hubungan karena tingkat kepuasan bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien namun kunjungan pasien pada fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi beberapa faktor, seperti kurangnya pengetahuan pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan yang bermutu, hal ini seperti pendapat yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2018) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan adalah kesan dari pikiran manusia sebagai hasil dari panca indra. Peningkatan pengetahuan tidak selalu menyebabkan perubahan perilaku, pengetahuan tentang kesehatan sangat penting sebelum tindakan kesehatan dilakukan, tetapi tindakan kesehatan mungkin tidak akan terjadi jika seseorang mendapatkan pengetahuan tentang kesehatan terlebih dahulu (Notoatmodjo, 2018).

KESIMPULAN

Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta dengan nilai *p-value* 0,279 ($< 0,05$) karena hipotesis ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. (2015). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawan Kabupaten Bone. Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin
- Arief, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Azwar, A. (2015). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dewanto dan Lestari. (2014). *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia.
- Indriyanti. (2012). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Muninjaya, A.A Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Universitas Hasanuddin.
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka
- Permenkes RI , (2015). *Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI, Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Sardiawan, C.S. (2015) 'Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Siloam Bali', *Jurnal Kesehatan*. (2), pp. 191–199.
- Sembel, Hutagalung. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal*. FK UNSRAT.
- Setyaningsih, dkk. (2012). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal*. Poltekkes Solo.