



Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan

Siti Nurhalimah¹, Herry Imran²

^{1,2} Program Studi Sarjana Terapan, Poltekkes Kemenkes Aceh, Aceh, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Agustus 7, 2025
Revised Agustus 7, 2025
Accepted Agustus 29, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pasien,
Pelayanan Kesehatan Gigi

Keywords:

*Service Quality,
Patient Satisfaction,
Dental Health Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehat Wahida. Kajian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu titik waktu tertentu. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi di klinik tersebut. Sampel penelitian terdiri dari 30 responden yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,034 ($p < 0,05$). Mayoritas responden (70%) menyatakan tingkat kepuasan mereka berada pada kategori "Puas". Namun, terdapat sebagian kecil responden (6,7%) yang menyatakan kurang puas, meskipun pelayanan yang diberikan telah sesuai standar. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek teknis maupun interpersonal, secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah dinilai baik oleh mayoritas pasien, khususnya terkait ketepatan waktu, keramahan petugas, fasilitas, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between the quality of dental healthcare services and patient satisfaction at Klinik Pratama Sehat Wahida. The research employed a quantitative design with a cross-sectional approach, wherein data were collected at a single point in time. Data collection was conducted using a questionnaire administered to patients who had received dental care services at the clinic. The study sample comprised 30 respondents, selected through accidental sampling. The results revealed a significant relationship between the quality of dental healthcare services and patient satisfaction, with a p-value of 0.034 ($p < 0.05$). The majority of respondents (70%) reported being "Satisfied" with the services. Nevertheless, a small portion of respondents (6.7%) expressed dissatisfaction, despite the services being deemed adequate. These findings indicate that the quality of dental healthcare services has a significant correlation with patient satisfaction. Consequently, enhancing service quality—both technically and interpersonally—directly contributes to higher patient satisfaction levels in healthcare facilities. It is therefore essential to maintain and further improve service quality that has already been positively rated by most patients, particularly in terms of timeliness, staff friendliness, facilities, and infrastructure.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Siti Nurhalimah
Program Studi Sarjana Terapan, Poltekkes Kemenkes Aceh,
Aceh, Indonesia
Email: emasitinurhalimah00@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu fondasi esensial dalam kehidupan manusia yang wajib diwujudkan secara menyeluruh oleh seluruh komponen masyarakat, sejalan dengan cita-cita luhur bangsa Indonesia. Berdasarkan mandat konstitusional, setiap warga negara memiliki hak setara untuk memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Baik individu maupun kelompok memiliki otonomi untuk secara bertanggung jawab menentukan praktik kesehatan yang relevan dan memberikan manfaat optimal bagi dirinya [1]. Kesehatan gigi dan mulut memegang peran krusial sebagai indikator utama kondisi kesehatan umum, tingkat kesejahteraan, serta kualitas hidup individu. Lingkupnya mencakup keadaan bebas dari nyeri kronis pada rongga mulut dan wajah, kanker mulut dan faring, infeksi dan ulserasi, penyakit periodontal, kerusakan atau kehilangan gigi, serta kelainan lain yang dapat mengganggu fungsi dasar seperti menggigit, mengunyah, tersenyum, berbicara, maupun kesejahteraan psikososial [2].

Pelayanan kesehatan termasuk layanan kesehatan gigi dan mulut—merupakan kebutuhan mendasar masyarakat yang idealnya menekankan kecepatan, akurasi, keterjangkauan biaya, dan interaksi yang humanis. Secara konseptual, pelayanan kesehatan merupakan intervensi yang dijalankan oleh organisasi, baik secara independen maupun kolaboratif, dengan tujuan mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah serta menangani penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan individu, kelompok, maupun masyarakat. Implementasi layanan ini menuntut keterlibatan tenaga kesehatan yang memiliki dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesionalisme dan etika kedokteran [3].

Tenaga kesehatan gigi dan mulut memegang peran strategis dalam memastikan kualitas layanan optimal sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai respons emosional positif maupun negatif yang muncul dari perbandingan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan ekspektasi yang dimiliki. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi ketelitian pemeriksaan, kompetensi profesional, tingkat kepercayaan terhadap kredibilitas tenaga medis, akurasi dalam pemberian terapi, keterbukaan informasi, mutu rujukan, efisiensi waktu tunggu, dan keramahan tenaga kesehatan [4]. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama kualitas pelayanan, tercapai ketika mutu layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi. Pengukuran kepuasan dilakukan melalui lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangible) [5].

Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat timbul akibat komunikasi yang lemah, pelayanan yang tidak efisien, rendahnya mutu layanan atau produk, serta ketidaksesuaian biaya dengan ekspektasi. Layanan yang tidak memenuhi standar kualitas berisiko menurunkan loyalitas pasien. Oleh karena itu, optimalisasi mutu pelayanan menjadi strategi penting untuk memaksimalkan kepuasan, mendorong penyebaran pengalaman positif, serta memperkuat reputasi dan keberlanjutan fasilitas kesehatan [6]. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar Nasional (Riskesdas) 2018, prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia mencapai 57,6%, namun hanya 10,2% penderita memperoleh layanan dari tenaga

medis gigi. Di beberapa wilayah, angka ini bahkan mencapai 66,5%, dengan hanya 9,4% yang mendapatkan perawatan medis gigi [7].

Departemen Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan klinik pratama sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan medis dasar, meliputi berbagai perawatan rawat jalan tanpa memerlukan perawatan inap [8]. Penelitian World Health Organization (WHO) di 21 negara Eropa menunjukkan mayoritas responden melaporkan tingkat kepuasan tinggi terhadap sistem pelayanan kesehatan, meskipun terdapat variasi antarnegara [9]. Di Indonesia, jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terus meningkat sejak implementasinya pada 2014, mencapai 257.500.000 orang pada 2019, mewakili cakupan 100% populasi. Meskipun sebagian besar responden melaporkan kepuasan positif, sebagian kecil menyatakan ketidakpuasan, khususnya pada dimensi empati [10].

Penelitian di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan menunjukkan dari 147 responden, 18,5% sangat puas, 74,3% puas, 6,8% tidak puas, dan tidak ada yang sangat tidak puas. Penelitian di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan memperoleh hasil: dimensi reliability 67,7%, assurance 80,6%, tangibles 84,9%, empathy 67,7%, dan responsiveness 83,9% [11]. Survei terhadap 11 mahasiswa mengenai kepuasan pelayanan BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan menemukan delapan mahasiswa puas, tiga tidak puas, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa tergolong sangat baik [12].

Klinik Pratama Sehat Wahida Medan, berlokasi di Jalan Setia Budi No. 6, Tanjung Sari, Medan Selayang, Sumatera Utara, merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan umum dan BPJS bagi masyarakat. Klinik ini menawarkan layanan medis beragam, termasuk praktik dokter umum, dokter gigi umum dan spesialis, dokter spesialis kebidanan, pemeriksaan rapid test antibodi dan antigen COVID-19, USG, EKG, pemeriksaan kehamilan, KB, khitan, psikoterapi, pijat bayi, bekam sunnah, ruqyah syar'iyah, dan terapi herbal. Klinik ini memiliki visi memberikan akses layanan medis yang terjangkau, efisien, dan berkualitas, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia [13].

Unit pelayanan poli gigi Klinik Pratama Sehat Wahida didukung oleh satu dokter gigi spesialis periodonsia, satu dokter gigi spesialis penyakit gigi dan mulut, satu dokter gigi umum, dan satu perawat gigi. Layanan poli gigi berfokus pada tindakan preventif dan kuratif, meliputi pemeriksaan rutin, drainase abses, pencabutan gigi pada anak dan dewasa, scaling, penambalan gigi, perawatan saluran akar, ortodontik, pemasangan splinting, serta pembuatan gigi tiruan.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 sebanyak 623 pasien. Jumlah pasien dipoli gigi selama sebulan berkisar 50 – 60 pasien. Pada bulan Januari 2025, terdapat 59 pasien yang berkunjung ke poli gigi yang terdiri dari beberapa kasus diantaranya, pulpitis 21 kasus, persistensi 12 kasus, periodontitis 9 kasus, abses 8 kasus, rujukan 7 kasus.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, yang dimaksudkan untuk menelaah serta menguraikan keterkaitan antara mutu layanan kesehatan gigi mulut terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan.

2.2 Subjek Penelitian

2.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan entitas yang menjadi ruang lingkup generalisasi penelitian, mencakup objek maupun subjek memiliki atribut dan karakteristik tertentu yang telah dirumuskan peneliti untuk dipelajari, dianalisis, serta ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi didefinisikan sebagai seluruh pasien dewasa berusia 18–59 tahun yang melakukan kunjungan

pengobatan sekaligus memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan, dengan jumlah total sebanyak 50 individu.

2.2.2 Sampel

Teknik penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yakni prosedur pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan kemudahan, di mana responden atau pasien yang secara kebetulan hadir dan menjalani perawatan di klinik selama periode penelitian dijadikan sebagai sampel. Instrumen utama dalam pengumpulan data berupa kuesioner, yang dirancang untuk memperoleh informasi relevan dari responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, yaitu rumus statistik yang secara khusus diaplikasikan dalam estimasi ukuran sampel pada populasi dengan jumlah pasti yang tidak diketahui secara presisi.

$$n = \frac{Z^2 \cdot x P (1 - P)}{e^2}$$

keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

Z = skor Z pada kepercayaan 90% = 1,64

P = fokus kasus atau maksimal estimasi = 0,5

e = alpha (0,015) atau sampling error 15%

$$n = \frac{1,64 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,15^2} = \frac{2,6896 \times 0,25}{0,0225} = 29,8$$

Dari hasil perhitungan diatas, jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 29,8 = 30 orang.

2.2.3 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah prosedural yang diimplementasikan oleh peneliti dalam rangka memperoleh data penelitian dilaksanakan sebagai berikut:

- Menyusun dan mengajukan surat permohonan izin dari Jurusan Terapi Gigi terkait pelaksanaan penelitian di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan.
- Menyerahkan dokumen surat izin resmi dari Jurusan Terapi Gigi kepada pihak Human Resources Department (HRD) Klinik Pratama Sehat Wahida Medan sebagai bentuk prosedur administrasi perizinan.
- Melaksanakan tahap persiapan penelitian dengan melakukan perkenalan diri kepada pihak terkait, disertai pemaparan tujuan, urgensi, serta ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan.
- Mendistribusikan lembar kuesioner kepada pasien yang telah menerima layanan perawatan di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan sebagai instrumen pengumpulan data.
- Setelah seluruh kuesioner terisi oleh responden, peneliti mengumpulkan dokumen tersebut untuk kemudian dilakukan proses pengolahan, tabulasi, serta analisis data secara sistematis.

2.3 Instrument Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang memuat seperangkat pertanyaan terstruktur yang dirancang untuk mengakomodasi variabel-variabel yang

relevan dengan permasalahan penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut telah dirumuskan secara cermat ke dalam format lembar kuesioner.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dihimpun secara langsung dari sumber utama melalui berbagai metode seperti wawancara, survei, eksperimen, maupun teknik pengumpulan data lainnya. Data ini memiliki karakteristik khas yang secara khusus dirancang untuk menjawab kebutuhan penelitian, sehingga mampu merefleksikan kondisi empiris yang sesungguhnya di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan secara langsung oleh responden yang relevan dengan objek kajian. Instrumen yang digunakan berlandaskan pada kerangka teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [4], sebagaimana dikutip dalam Bustami (2011), dengan penerapan sistem skoring berbasis skala Likert. Skala Likert dimanfaatkan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial melalui pemecahan variabel menjadi sejumlah indikator yang selanjutnya dijadikan acuan dalam penyusunan item instrumen, baik berupa pernyataan maupun pertanyaan. Di samping itu, data sekunder juga dikumpulkan dari sumber internal dalam lingkungan Klinik Pratama Sehat Wahida Medan, terutama yang berasal dari unit perawatan dan area lobi.

2.5 Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui prosedur sistematis sebagai berikut:

- c. *Editing*, yaitu tahap pemeriksaan dan verifikasi terhadap kelengkapan serta konsistensi pengisian kuesioner oleh responden.
- d. *Coding*, yakni proses pemberian kode atau bobot numerik terhadap setiap jawaban responden guna memudahkan pengolahan data secara kuantitatif.
- e. *Entry*, yaitu proses pemasukan data hasil kuesioner ke dalam basis data utama (*master database*) secara terstruktur.
- f. *Cleaning*, yaitu tahap peninjauan kembali terhadap data yang telah diinput untuk memastikan akurasi, kelengkapan, dan bebas dari kesalahan entri.
- g. *Tabulating*, yaitu penyusunan data yang telah bersih ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sehingga memudahkan proses analisis dan penarikan kesimpulan penelitian.

2.6 Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian dianalisis sebagai berikut:

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dimanfaatkan untuk menyajikan deskripsi menyeluruh terkait setiap variabel penelitian melalui distribusi frekuensi. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik mendasar dari masing-masing variabel, khususnya yang berkaitan dengan layanan kesehatan gigi dan mulut serta tingkat kepuasan pasien, secara berdiri sendiri tanpa mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antarvariabel.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat diterapkan guna mengidentifikasi dan menguji hubungan antara variabel independen, yakni layanan kesehatan gigi dan mulut, dengan variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan pasien. Hubungan antarvariabel tersebut diuji dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada tingkat signifikansi (α) < 0,05 sebagai dasar penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 05 - 17 Mei 2025, maka diperoleh hasil dari wawancara dengan 30 pasien yang telah mendapatkan perawatan di Klinik Pratama Sehat Wahida Medan. Hasil penelitian data diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi sebagai berikut:

3.2 Analisa Univariat

a. Jenis kelamin

Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin pada pasien Klinik Pratama Sehat Wahida Medan

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	14	46,7
2	Perempuan	16	53,3
Total		30	100

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat diidentifikasi bahwa proporsi responden menurut jenis kelamin paling dominan terdapat pada kelompok perempuan, yakni sebanyak 16 individu (53,3%).

b. Umur

Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan umur pada pasien Klinik Pratama Sehat Wahida Medan

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	19-24	3	10
2	25-39	13	43,3
3	40-59	14	46,7
Total		30	100

Tabel di atas juga memperlihatkan bahwa distribusi pasien menurut kelompok umur paling tinggi berada pada kategori "40-59" tahun, dengan jumlah 14 responden (46,7%).

c. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada responden Klinik Pratama Sehat Wahida Medan

No	Pelayanan kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sesuai	23	76,7
2	Tidak sesuai	7	23,3
Total		30	100

Menurut Tabel 3, layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan paling banyak dikategorikan sebagai ‘sesuai’, dengan total 23 responden (76,7%), sedangkan 7 responden (23,3%) berada pada kategori “tidak sesuai”. Hasil dari analisa terhadap 7 responden tersebut, diketahui memiliki nilai rata-rata rendah pada aspek dimensi: Tangibles (ruang tunggu klinik kurang nyaman dan memadai), Reliability (penerimaan pasien yang kurang cepat), Responsiveness (waktu tunggu pasien yang memakan waktu lama) dan Empathy (waktu konsultasi dengan petugas terburu-buru).

d. Kepuasan pasien

Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Klinik Pratama Sehat Wahida Medan

No	Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	25	83,3
2	Tidak puas	5	16,7
Total		30	100

Sementara itu, Tabel 4 mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut paling banyak berada pada kategori ‘puas’, yaitu sebanyak 25 responden (83,3%), dan sebanyak 5 responden (16,7%) berada pada kategori “tidak puas”. Hasil dari analisa terhadap 5 responden tersebut diketahui yang memiliki nilai rendah pada aspek dimensi: Akses Pelayanan (kurang puas dengan kondisi sarana dan prasarana) dan Sistem pelayanan (kurang puas dengan waktu tunggu).

3.3. Analisa Bivariat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Sehat Wahida

No	Kualitas pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien				Total	%	P Value
		Puas		Tidak puas				
		F	%	F	%			
1	Sesuai	21	70%	2	6,7%	23	76,7%	0,034
2	Tidak sesuai	4	13,3%	3	10%	7	23,3%	
Total		25	83,3%	5	16,7%	30	100%	

Berlandaskan data pada Tabel 5, dari total 30 responden, tingkat kepuasan pasien tertinggi teridentifikasi pada kategori kepuasan “puas” dengan kualitas pelayanan kesehatan pada kategori “sesuai,” yaitu sebanyak 21 responden (70%). Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah ditemukan pada kategori kepuasan “tidak puas” dengan kualitas pelayanan kesehatan kategori “sesuai,” yang hanya mencakup 2 responden (6,7%). Analisis statistik lebih lanjut mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehat Wahida, dengan nilai signifikansi sebesar $p=0,034$.

3.4 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehat Wahida. Pendekatan yang digunakan bersifat

kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional, melibatkan 30 responden yang dijadikan sampel penelitian.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan kesehatan gigi berada pada kategori “puas dan sesuai”, yakni sebanyak 21 responden (70%). Sebaliknya, terdapat 3 responden (10%) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan dan menimbulkan ketidakpuasan.

Melalui pengujian statistik dengan metode chi-square, diperoleh nilai p (p-value) sebesar 0,034 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien. Secara umum, temuan ini menyiratkan bahwa peningkatan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara langsung berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan yang dilaporkan.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya anomali, yakni 2 responden (6,7%) menyatakan kurang puas meskipun menilai mutu pelayanan sebagai “sesuai”. Fenomena ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan tidak selalu secara langsung berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Analisis mendalam terhadap sejumlah responden mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan signifikan. Berdasarkan data pada Tabel 3, tercatat bahwa 7 responden (76,7%) memberikan penilaian rendah terhadap mutu pelayanan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa kelemahan tersebut terkonsentrasi pada empat dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy). Pada dimensi bukti fisik, sebanyak 17 responden (56,7%) menilai bahwa ruang tunggu klinik tidak nyaman dan kurang memadai, sehingga berpotensi membentuk persepsi negatif terhadap keseluruhan mutu pelayanan. Sementara itu, pada dimensi keandalan, sebanyak 20 responden (66,7%) mengeluhkan lambatnya proses penerimaan pasien dan ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan dengan pelaksanaannya, yang secara langsung menurunkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan klinik. Dimensi daya tanggap juga memperoleh sorotan serius, di mana 24 responden (80%) mengungkapkan ketidakpuasan terhadap lamanya waktu tunggu yang dinilai tidak sesuai dengan harapan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bahkan memperburuk pengalaman pelayanan. Adapun pada dimensi empati, 16 responden (53,3%) merasa bahwa konsultasi dilakukan secara terburu-buru, yang mencerminkan minimnya waktu dan perhatian dari tenaga kesehatan serta memunculkan persepsi bahwa pasien kurang didengarkan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Selanjutnya, temuan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa 5 responden (16,7%) memberikan penilaian rendah terhadap tingkat kepuasan pelayanan, yang terutama terkonsentrasi pada dua dimensi, yaitu akses pelayanan dan sistem pelayanan. Pada dimensi akses pelayanan, sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan ketidakpuasan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Klinik Pratama Sehat Wahida. Sedangkan pada dimensi sistem pelayanan, 15 responden (50%) mengeluhkan lamanya waktu tunggu yang bukan hanya menurunkan kepuasan, tetapi juga mengindikasikan potensi permasalahan pada manajemen antrean dan efisiensi operasional klinik.

Keterkaitan antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien tampak jelas pada hubungan langsung antara bukti fisik dan akses pelayanan, di mana kenyamanan ruang tunggu yang dinilai kurang memadai oleh 56,7% responden berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan terkait akses pelayanan. Hal serupa terlihat pada dimensi keandalan, di mana keterlambatan proses penerimaan pasien yang dialami oleh 66,7% responden berimplikasi pada rendahnya penilaian terhadap sistem pelayanan, sebagaimana diungkapkan oleh 50% responden yang menyoroti lamanya waktu tunggu. Dimensi daya tanggap juga terbukti memengaruhi kepuasan secara signifikan, di mana waktu tunggu yang panjang—dikeluhkan oleh 80% responden—menurunkan kenyamanan dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Terakhir, dimensi empati yang kurang optimal, sebagaimana dirasakan

oleh 53,3% responden yang menganggap konsultasi dilakukan terburu-buru, turut berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang muncul pada berbagai dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi serta tingkat kepuasan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan, baik dari segi kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, keandalan prosedur, kecepatan respons, maupun kualitas empati tenaga kesehatan, menjadi prasyarat esensial untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal di Klinik Pratama Sehat Wahida. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan adanya korelasi yang erat antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien, di mana dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy terbukti memberikan pengaruh langsung terhadap penilaian mutu layanan dan kepuasan terhadap sistem pelayanan secara umum. Ketika salah satu atau beberapa aspek tersebut tidak terpenuhi, tingkat kepuasan pasien cenderung menurun; sebaliknya, pelayanan yang sesuai atau melampaui ekspektasi pasien mampu meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, serta loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini menguatkan landasan teoretis yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai determinan utama kepuasan pasien, di mana pemenuhan harapan pasien secara konsisten akan membentuk ikatan emosional dan kepercayaan yang berkelanjutan. Temuan ini selaras dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. [4], yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Dalam kerangka teori tersebut, dimensi utama yang memengaruhi kepuasan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta ketidaksesuaian pada salah satu dimensi berpotensi menimbulkan ketidakpuasan meskipun secara objektif mutu layanan dapat dikategorikan baik.

Koherensi temuan penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu. Sari dan Utami [5] melaporkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas yang berada di wilayah Yogyakarta. Senada dengan temuan tersebut, Rahmawati dkk. [6] dalam penelitiannya pada klinik gigi swasta di Surabaya mengungkapkan bahwa aspek *reliability* dan *empathy* menjadi determinan utama yang berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa keunggulan layanan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh akurasi pelaksanaan prosedur teknis, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan interpersonal serta efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Berdasarkan hasil ini, Klinik Pratama Sehat Wahida secara umum telah berhasil memberikan pelayanan yang dinilai memuaskan oleh mayoritas pasien. Namun, keberadaan sejumlah pasien yang menyatakan ketidakpuasan meskipun menilai mutu layanan sebagai “baik” menunjukkan adanya celah yang perlu mendapat perhatian khusus. Evaluasi menyeluruh diperlukan, terutama terkait manajemen waktu tunggu, prosedur penerimaan pasien, serta perbaikan dan pemeliharaan sarana-prasarana penunjang. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan harus dirancang secara komprehensif, tidak terbatas pada aspek fisik dan teknis, tetapi juga mencakup optimalisasi pengalaman emosional pasien selama menerima pelayanan, sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang didasarkan pada rasa puas, percaya, dan nyaman.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan investigasi dan kajian yang dilaksanakan terhadap 30 responden di Klinik Pratama Sehat Wahida, analisis yang dilakukan mengenai korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan yang signifikan secara statistik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,034 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien [nomor].

REFERENSI

- [1] Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- [2] World Health Organization (WHO). (2012). *Oral Health: Fact Sheet*. Geneva: WHO.
- [3] Mawardani, A., & Nurelah, S. (2022). Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Etika Profesi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 101–110.
- [4] Ervianingsih, R., Susanto, A., & Wulandari, S. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 7(1), 45–53.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [6] Astuti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan. *HIGEIA Journal of Public Health*, 1(3), 65–72.
- [7] Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- [8] Departemen Kesehatan RI. (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Klinik Pratama*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [9] Haji, M., & Mabar, F. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan di Kawasan Eropa: Analisis Data WHO. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(2), 33–42.
- [10] Meistika, R., Pramono, A., & Lestari, D. (2021). Tingkat Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 55–64.
- [11] Rachmawati, S., Lubis, R., & Harahap, E. (2018). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 77–85.
- [12] Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56–61.
- [13] Klinik Sehat Wahida. (2024). *Profil Klinik Pratama Sehat Wahida Medan*. Medan: Klinik Sehat Wahida.