

## **Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya Tahun 2025**

**Roni Azmal<sup>1</sup>, Linda Suryani<sup>2</sup>, Nasri<sup>3</sup>, Arnela Nur<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>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:

Pelayanan Kesehatan Gigi dan  
 Mulut,  
 Kepuasan Pasien,  
 Puskesmas

#### Keywords:

*Dental and Oral Health  
 Services,  
 Patient Satisfaction,  
 Community Health Center*

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merujuk pada serangkaian kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun komunitas dengan tujuan menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai suatu evaluasi perbandingan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka sebelum memperoleh pelayanan tersebut. Berdasarkan investigasi awal yang dilakukan melalui wawancara dengan 10 pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, sebanyak 7 (70%) pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya pada tahun 2025. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat analitik dengan desain cross-sectional, dan uji chi-square diterapkan pada periode 10 April – 17 Mei 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 33 responden. Proses penelitian melibatkan observasi langsung serta wawancara dengan pasien untuk memperoleh data terkait pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta kepuasan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk dalam kategori kurang baik pada 18 (54,5%) responden, sementara tingkat kepuasan pasien tergolong kurang puas pada 13 (39,4%) responden. Analisis lebih lanjut mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya, dengan nilai  $\rho = 0,000 < \alpha 0,05$ . Sebagai implikasi praktis, petugas Poli Gigi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta secara berkala melaksanakan survei kepuasan pasien sebagai upaya kontinu dalam peningkatan mutu layanan kesehatan.

### ABSTRACT

*Healthcare services refer to a series of activities provided directly to individuals or communities with the aim of maintaining and enhancing public health through promotive, preventive, curative, rehabilitative, and palliative approaches. Patient satisfaction is conceptualized as a comparative assessment between patients' perceptions of the services received and their expectations prior to obtaining such services. Based on preliminary investigations conducted through interviews with 10 patients visiting the Dental Clinic at Puskesmas Suka Mulia, 7 (70%) patients reported dissatisfaction with the services provided. This study aims to evaluate dental and oral healthcare services and patient satisfaction at Puskesmas Suka Mulia, Nagan Raya Regency, in 2025. The research employed an analytical approach with a cross-sectional design, and chi-square tests were conducted from April 10 to May 17,*

---

2025, involving 33 respondents. Data collection was carried out through direct observation and patient interviews to assess both the quality of dental and oral healthcare services and patient satisfaction. The results revealed that the quality of dental and oral healthcare services was categorized as poor by 18 (54.5%) respondents, while patient satisfaction was classified as dissatisfied by 13 (39.4%) respondents. Further analysis demonstrated a significant relationship between dental and oral healthcare services and patient satisfaction at the Dental Clinic of Puskesmas Suka Mulia, Nagan Raya Regency, with a value of  $\rho = 0.000 < \alpha 0.05$ . Practically, it is recommended that dental clinic staff enhance the quality of dental and oral healthcare services and conduct regular patient satisfaction surveys as a continuous effort to improve healthcare service quality.

---

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



---

**Corresponding Author:**

Roni Azmal  
Program Studi Sarjana Terapan, Poltekkes Kemenkes Aceh,  
Aceh, Indonesia  
Email: roniazmal@gmail.com

---

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan dapat dimaknai sebagai suatu kondisi kesejahteraan yang bersifat menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, serta sosial, bukan hanya sebatas terbebas dari penyakit ataupun kelemahan, melainkan juga melibatkan kemampuan individu dalam menjalani kehidupan yang produktif dan penuh makna. Upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal menuntut adanya penerapan intervensi kesehatan yang terstruktur dan terarah. Intervensi tersebut berupa serangkaian tindakan yang dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan, dan terkoordinasi oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat, dengan tujuan meningkatkan status kesehatan melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, hingga paliatif [1].

Selanjutnya, kesehatan gigi dan mulut dipahami sebagai keadaan jaringan keras maupun jaringan lunak dalam rongga mulut yang berada dalam kondisi normal, sehat, bebas dari kelainan maupun penyakit, serta tidak menimbulkan gangguan terhadap fungsi fisiologis, seperti berbicara, mengunyah, maupun mempertahankan aspek estetika. Kondisi kesehatan gigi dan mulut yang baik tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap produktivitas individu. Oleh sebab itu, indikator kesehatan tidak dapat dibatasi hanya pada kondisi fisik secara umum, melainkan juga harus mencakup status kesehatan rongga mulut sebagai bagian integral dari kesejahteraan yang bersifat holistik [2].

Adapun pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bentuk layanan profesional yang diberikan kepada masyarakat, baik individu dalam kondisi sehat maupun mereka yang mengalami keluhan atau gangguan pada kesehatan giginya. Layanan ini merupakan bagian strategis dari kebijakan kesehatan nasional dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dengan cakupan kegiatan yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif terhadap permasalahan gigi dan mulut. Konsistensi dalam penyelenggaraan layanan tersebut memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima [3] [4].

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah merumuskan strategi utama untuk memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan bermutu melalui fasilitas Puskesmas. Dalam kerangka

strategi tersebut, peran dokter gigi dan terapis gigi serta mulut menjadi krusial. Para tenaga terapis tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis, tetapi juga menginternalisasi etika profesi dan sikap hidup profesional, guna memastikan penyelenggaraan pelayanan yang komprehensif, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat [5].

Sebagai entitas penyelenggara layanan kesehatan tingkat primer, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan strategis sebagai garda terdepan dalam implementasi sistem kesehatan nasional. Institusi ini memiliki mandat untuk merealisasikan kebijakan kesehatan yang dirumuskan oleh pemerintah, mencakup penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat (UKM) maupun pelayanan kesehatan individu (UKP). Dengan demikian, Puskesmas diharapkan mampu menyediakan layanan yang tidak hanya bersifat menyeluruh dan terpadu, tetapi juga mengedepankan standar mutu yang tinggi serta berorientasi pada kepuasan masyarakat penerima layanan [6].

Astuti dan rekan (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan ditentukan oleh lima dimensi fundamental, yaitu aspek fisik yang terukur (*tangible*), keandalan layanan (*reliability*), ketanggapan dalam merespons kebutuhan (*responsiveness*), jaminan atau kepastian layanan (*assurance*), serta empati terhadap pasien (*empathy*).

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan merupakan indikator fundamental dalam mengukur kualitas suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi berpotensi memperkuat loyalitas pasien sekaligus mendorong mereka untuk secara berulang memanfaatkan layanan serupa pada masa mendatang. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien berisiko menimbulkan pengalaman negatif yang berimplikasi terhadap menurunnya citra serta reputasi penyedia layanan. Pada ranah pelayanan kesehatan gigi dan mulut, kepuasan pasien memainkan peranan krusial dalam mendukung upaya perbaikan berkesinambungan serta peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas [7].

Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023, diketahui bahwa 56,9% masyarakat Indonesia berusia tiga tahun ke atas pernah mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut. Meskipun demikian, hanya 11,2% di antaranya yang memanfaatkan layanan kesehatan gigi untuk memperoleh perawatan yang semestinya. Apabila dibandingkan dengan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, terlihat bahwa dalam rentang waktu lima tahun terakhir tidak terjadi perubahan yang bermakna. Fenomena ini mencerminkan bahwa upaya intervensi dalam mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih berada dalam kondisi stagnan dan belum menunjukkan perkembangan signifikan [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Darmila (2023) melalui karya ilmiah berjudul "*Hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah*" mengindikasikan bahwa secara umum pasien menunjukkan tingkat kepuasan positif terhadap pelayanan kesehatan gigi yang diberikan, di mana penilaian tersebut didasarkan pada sejumlah indikator kualitas layanan yang telah ditentukan.

Sejalan dengan temuan tersebut, Rasak dan kolega [9] dalam penelitiannya yang berjudul "*Hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana*" dengan menggunakan pendekatan deskriptif, menegaskan adanya keterkaitan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien yang memanfaatkan layanan di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana.

Adapun Puskesmas Suka Mulia, yang berlokasi di Jalan Seuneam-Ujong Raja, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya, memiliki tenaga kesehatan pada unit pelayanan gigi yang terdiri atas satu orang dokter gigi serta tiga orang perawat gigi. Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti, jumlah kunjungan pasien pada poli gigi tahun 2022 tercatat sebanyak 296 kunjungan, kemudian mengalami peningkatan menjadi 383 kunjungan pada tahun 2023. Akan tetapi, pada tahun 2024 terjadi penurunan yang cukup signifikan dengan total kunjungan pasien hanya mencapai 226 kunjungan.

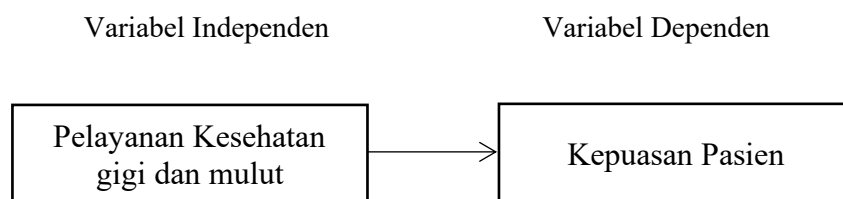
Temuan dari studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 10 pasien di poli gigi Puskesmas Suka Mulia mengindikasikan bahwa 5 responden (50%) menyatakan ketidakpuasan terhadap mutu layanan yang diberikan, 2 responden (20%) menilai layanan cukup memuaskan, dan 3 responden (30%) mengungkapkan ketidakpuasan total. Faktor-faktor utama yang menjadi keluhan pasien meliputi keterbatasan sarana dan bahan medis yang menyebabkan pasien harus dirujuk ke rumah sakit daerah dengan jarak tempuh relatif jauh, waktu tunggu pelayanan yang panjang, keterbatasan ruang tindakan, serta kapasitas kursi tunggu yang tidak memadai sehingga pasien harus berbagi area tunggu dengan pasien poli lain. Di samping itu, prosedur administrasi mulai dari pendaftaran hingga menuju poli gigi dinilai rumit dan memakan waktu.

Hasil wawancara dengan tenaga kesehatan di unit tersebut mengungkapkan bahwa tingkat kunjungan ulang pasien tergolong rendah. Sebagai contoh, dari 10 pasien dengan diagnosis pulpitis yang telah dijadwalkan untuk tindak lanjut, hanya 5 pasien yang kembali, sementara sisanya hanya melakukan kunjungan ulang ketika keluhan nyeri muncul kembali. Secara umum, alasan yang disampaikan adalah berkurangnya gejala nyeri setelah mengonsumsi obat yang diresepkan, sehingga pasien tidak merasa perlu untuk melanjutkan perawatan lebih lanjut.

## 2. METODE

### 2.1 Kerangka Konsep

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan secara menyeluruh oleh tenaga profesional di bidang kedokteran gigi, yang ditujukan baik kepada individu maupun kelompok masyarakat dengan menitikberatkan pada upaya promotif, preventif, serta kuratif dasar. Salah satu wujud nyata dari implementasi pembangunan sektor kesehatan adalah tersedianya pelayanan yang berkualitas serta dapat dijangkau secara maksimal oleh masyarakat luas. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator krusial yang mencerminkan keberhasilan suatu institusi dalam menyelenggarakan layanan kesehatan publik. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas memiliki tanggung jawab untuk terus melakukan peningkatan mutu layanan, baik dalam aspek kepuasan maupun kenyamanan pasien, demi tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal dan efektif. Berlandaskan pada landasan konseptual tersebut, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



### 2.2 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode analisis dengan desain potong lintang (*cross sectional*), yang bertujuan untuk menelaah hubungan antara kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya. Dalam kerangka desain tersebut, pengukuran terhadap variabel independen maupun variabel dependen dilakukan secara simultan pada satu kurun waktu tertentu, sehingga setiap partisipan hanya dijadikan subjek pengamatan satu kali sepanjang proses pengumpulan data.

### 2.3 Populasi dan sampel penelitian

#### a. Populasi

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya, dan memperoleh pelayanan serta perawatan kesehatan gigi dan mulut pada saat periode penelitian berlangsung.

b. Sampel

Jumlah populasi yang menjadi target penelitian ini tidak dapat dipastikan secara kuantitatif. Oleh karena itu, diperlukan metode penentuan ukuran sampel yang tidak bergantung pada informasi pasti jumlah populasi. Penelitian ini menggunakan formula Lemeshow sebagai acuan perhitungan ukuran sampel, dengan bentuk rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P(1 - p)}$$

Keterangan :

Jumlah sampel (  $n$  ) = Jumlah sampel

Kunjungan rata-rata (  $N$  ) = Dalam penelitian ini kunjungan rata-rata 35 pasien

Tingkat kepercayaan (  $Z$  ) = Tingkat kepercayaan yang di gunakan adalah standar yaitu 1,96 untuk 95% tingkat kepercayaan

Margin of error (  $E$  ) = Toleransi kesalahan yang dapat diterima 5% ( 0,05 )

Proporsi (  $p$  ) = Bisa di asumsikan  $p= 0,5$  untuk memperkirakan ukuran sampel maksimum

$$n = \frac{35 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{(0,0025 \cdot (35 - 1) + 3,8416 \cdot 0,25)}$$

$$n = \frac{33,6138}{1,0454}$$

$$n = 32,1$$

Dengan Perhitungan rumus diatas didapatkan hasil 32,1, namun karena ukuran sampel harus bulat maka dibulatkan menjadi 33 responden.

## 2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian yang dipakai adalah kuisisioner yang di adopsi dari penelitian [4].

## 2.5 Teknik Pengumpulan data

### a. Data primer

Merupakan data yang dihimpun secara langsung melalui proses wawancara menggunakan instrumen berupa kuesioner, yang diberikan kepada responden yang secara kebetulan hadir atau melakukan kunjungan di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya.

### b. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, melainkan melalui penelusuran dokumen resmi berupa buku catatan kunjungan pasien pada Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya.

## 2.6 Prosedur Penelitian

### a. Tahap Perencanaan

- 1) Penyusunan dan pengajuan surat permohonan izin penelitian yang diterbitkan oleh Program Studi Diploma IV Kesehatan Gigi.
- 2) Melakukan audiensi dengan Kepala Puskesmas Suka Mulia guna memperoleh persetujuan pelaksanaan penelitian di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya.
- 3) Melaksanakan peninjauan awal terhadap lokasi penelitian disertai observasi lingkungan untuk memahami kondisi dan situasi lapangan

- b. Tahap Pelaksanaan penelitian
  - 1) Menyiapkan instrumen penelitian berupa lembar kuesioner.
  - 2) Memberikan penjelasan secara rinci mengenai maksud dan tujuan penelitian kepada pasien yang menjadi responden.
  - 3) Peneliti dibantu oleh seorang enumerator yang sebelumnya telah mengikuti pertemuan koordinasi untuk menyamakan persepsi terkait prosedur pengumpulan data.
  - 4) Melakukan pencatatan identitas pasien berdasarkan data pada rekam medis Poli Gigi.
  - 5) Mengajukan pertanyaan kuesioner kepada pasien setelah mereka selesai menerima pelayanan kesehatan gigi.
  - 6) Mengumpulkan seluruh data yang telah diperoleh untuk selanjutnya diproses pada tahap pengolahan data.

## **2.7 Proses pengolahan data**

Proses pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu :

- a. Editing  
Melakukan peninjauan kembali terhadap data yang telah terkumpul untuk memastikan kelengkapan, konsistensi, dan kesesuaian antar-data, serta menghindari adanya informasi yang kontradiktif.
- b. Coding  
Memberikan kode atau angka tertentu pada setiap data guna mempermudah proses klasifikasi dan penyederhanaan data.
- c. Transferring  
Menyusun data yang telah diberi kode secara sistematis dan berurutan untuk kemudian dipindahkan ke dalam format tabel kerja.
- d. Tabulating  
Mengorganisasi data yang telah diperiksa ke dalam bentuk tabel, disesuaikan dengan karakteristik dan tujuan penelitian.

## **2.8 Analisis data**

Pengolahan data didasarkan pada jumlah variabel dan dibagi menjadi dua tahap analisis:

- a. Analisa Univariat  
Digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian melalui penyajian distribusi frekuensi dan persentase. Analisis ini memfokuskan pada data terkait pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta tingkat kepuasan pasien.
- b. Analisa Bivariat  
Bertujuan menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) < 0,05

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 10 April hingga 17 Mei 2025, dengan populasi sasaran berupa pasien yang mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya. Sampel penelitian melibatkan sebanyak 33 responden. Prosedur pengumpulan data ditempuh melalui observasi secara langsung serta wawancara terstruktur menggunakan instrumen berupa kuesioner. Instrumen tersebut dimanfaatkan untuk menggali serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil pengolahan data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dan disajikan dalam bentuk tabel naratif untuk memudahkan analisis serta penarikan kesimpulan penelitian.

1. Data Umum

a. Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien yang Berkunjung ke Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya tahun 2025

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	36,3
2	Perempuan	22	66,7
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui jenis kelamin responden paling banyak perempuan 22 orang (66,7%) responden.

b. Umur

Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien yang berkunjung ke Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya Tahun 2025

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 – 24 Tahun	7	21,2
2	25 – 31 Tahun	8	24,2
3	32 – 38 Tahun	9	27,3
4	39 – 45 Tahun	6	18,2
5	46 – 52 Tahun	7	9,1
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui umur responden yang paling banyak berada di angka 32 – 38 tahun yaitu berjumlah 9 (27,3 %) responden.

2. Data Khusus

a. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Distribusi frekuensi pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya tahun 2025

No	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	15	45,5
2	Kurang baik	18	54,5
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui pelayanan kesehatan gigi dan mulut paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 18 (54,5%) responden

b. Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya 2025

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang puas	13	39,4
3	Cukup Puas	11	33,3
4	Puas	9	27,3
2	Sangat puas	0	0
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat kepuasan pasien paling banyak berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 13 (39,4%) responden

c. Hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien

Hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya tahun 2025

No	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Kepuasan Pasien										Total	%	$\alpha$	$\rho$
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas					
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
1	Baik	0	0	0	0	8	53,3	7	46,6	0	0	15	100	0,05	0,000
2	Kurang baik	0	0	13	72,2	3	16,7	2	11,1	0	0	18	100		
Jumlah		0	0	13	39,4	11	33,3	9	27,3	0	0	33	100		

Berdasarkan Tabel 5, dapat ditelaah bahwa pada kategori pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tergolong baik, tidak ditemukan responden yang melaporkan adanya ketidakpuasan maupun ketidakpuasan ringan (0%). Sebaliknya, mayoritas responden menilai pelayanan tersebut berada pada kategori cukup puas, yakni sebanyak 8 orang (53,3%), kemudian diikuti oleh kategori puas sejumlah 7 orang (46,6%), sementara tidak ada satupun responden yang memberikan penilaian sangat puas (0%). Berlawanan dengan temuan tersebut, pada pelayanan dengan kategori kurang baik, tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas (0%), namun sebanyak 13 responden (39,4%) mengungkapkan kurang puas, 3 responden (16,7%) menilai cukup puas, serta 2 responden (11,1%) menyatakan puas, dengan tidak ada responden yang menilai sangat puas (0%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai  $\rho = 0,000 < \alpha (0,05)$ , yang secara statistik mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia Kabupaten Nagan Raya tahun 2025.

### 3.1 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia, Kabupaten Nagan Raya, pada tahun 2025, diperoleh temuan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih berada pada kategori yang kurang memadai. Hal ini tercermin dari proporsi responden yang menilai demikian, yakni sebanyak 18 orang (54,5%). Selanjutnya, data yang dihimpun melalui wawancara dengan instrumen kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien juga tergolong rendah, di mana 13 pasien (39,4%) menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima. Analisis

statistik menggunakan uji chi-square menghasilkan nilai  $p = 0,000 < \alpha 0,05$ , yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan berimplikasi langsung terhadap meningkatnya proporsi pasien yang merasa tidak memperoleh kepuasan.

Peneliti menginterpretasikan bahwa kondisi tersebut kemungkinan besar dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia di poli gigi, termasuk ketercukupan peralatan medis maupun bahan penunjang lainnya. Kekurangan fasilitas tersebut menyebabkan pasien kerap kali harus dirujuk ke rumah sakit rujukan, yakni RSUD, yang memiliki kelengkapan fasilitas lebih memadai. Kualitas pelayanan tenaga kesehatan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterimanya, serta berkontribusi terhadap keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan pada masa mendatang. Apabila pasien memperoleh pengalaman layanan yang memuaskan, maka kecenderungan mereka untuk melakukan kunjungan ulang akan semakin besar.

Temuan penelitian ini selaras dengan hasil studi [10], yang juga menggunakan uji chi-square dan memperoleh bukti adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bitung Barat Maesa, Kota Bitung ( $p = 0,000$ ) dengan jumlah sampel sebanyak 60 pasien

Distribusi data lebih lanjut memperlihatkan bahwa aspek bukti fisik (tangible) turut memengaruhi kepuasan pasien. Dari 33 responden yang diteliti melalui lima item pertanyaan kuesioner, diperoleh temuan bahwa mayoritas, yakni 22 pasien (66,6%), menyatakan ketidakpuasan terhadap kelengkapan fasilitas dan peralatan poli gigi. Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab ruangan, terungkap bahwa keterbatasan tersebut disebabkan oleh belum tersedianya pengadaan peralatan dari instansi terkait. Meskipun pihak poli telah mengajukan usulan, namun kebutuhan tersebut tidak dapat diakomodasi dalam daftar belanja JKN. Akibatnya, pasien sering kali harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lain atau menunda pelayanan, yang berimplikasi pada penurunan persepsi maupun ekspektasi pasien terhadap kualitas layanan di poli gigi. Hal ini sejalan dengan pendapat [11], yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas merupakan faktor esensial yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, sebab fasilitas berfungsi sebagai sarana untuk memaksimalkan manfaat dari pelayanan kesehatan.

Berdasarkan dimensi keandalan (reliability), mayoritas pasien menyatakan kurang puas terhadap kedisiplinan dokter maupun perawat gigi dalam hal ketepatan waktu hadir, di mana 22 pasien (66,6%) mengeluhkan lamanya waktu tunggu sebelum memperoleh pelayanan. Ketepatan waktu menjadi aspek krusial dalam pemberian layanan, karena keterlambatan penanganan dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Menurut Panggato (2022), waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan stres, frustrasi, serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penilaian terhadap mutu pelayanan seringkali didasarkan pada seberapa cepat pasien memperoleh perawatan, konsultasi, maupun tindakan medis. Apabila pelayanan diberikan dengan cepat dan tanpa penundaan, pasien cenderung merasa dihargai dan puas; sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan kekecewaan sekaligus menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Temuan penelitian pada dimensi daya tanggap (responsiveness) juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyampaikan ketidakpuasan terhadap tenaga kesehatan gigi, terutama terkait kurang optimalnya penyampaian informasi yang diperlukan. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah tertinggi, yakni 20 responden (60,5%). Penelitian Fadhlán (2025) menekankan bahwa salah satu determinan utama kepuasan pasien adalah efektivitas komunikasi tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi, baik mengenai penyakit, diagnosis, maupun rencana perawatan. Pandangan ini sejalan dengan Kotler (2007), yang menyatakan bahwa responsivitas tenaga kesehatan gigi merupakan kewajiban fundamental dalam memberikan bantuan, menyampaikan pelayanan dengan cepat, serta

mendengarkan sekaligus merespons keluhan pasien. Kemampuan tersebut secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil telaah terhadap lima dimensi yang merepresentasikan tingkat kepuasan pasien, yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*), teridentifikasi bahwa dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan keandalan memperoleh skor terendah menurut hasil respons yang diperoleh dari wawancara menggunakan instrumen kuesioner. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Suka Mulia masih tergolong kurang memadai. Ketiga aspek tersebut—bukti fisik, daya tanggap, dan keandalan memiliki peranan krusial dalam membentuk persepsi pasien maupun keluarga terkait mutu pelayanan, sekaligus mencerminkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut secara menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien seyogianya ditempatkan sebagai prioritas utama, salah satunya melalui optimalisasi kualitas layanan yang menekankan pemerataan akses, penerapan etika kesopanan, serta sikap ramah dari petugas [12].

#### **4. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien, yang diperoleh melalui analisis uji statistik chi-square dengan nilai  $\rho = 0,000 < \alpha 0,05$ . Mayoritas mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut tergolong dalam kategori kurang baik, yakni sebesar 54,5%. Sejalan dengan temuan tersebut, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan juga cenderung rendah, dengan proporsi ketidakpuasan mencapai 39,4%. Adapun ketidakpuasan pasien paling dominan tercermin pada tiga dimensi utama, yaitu: (1) aspek bukti fisik (*tangible*), di mana pasien menilai ketersediaan alat dan bahan medis di Poli Gigi masih terbatas sehingga tidak memenuhi ekspektasi; (2) aspek daya tanggap (*responsiveness*), yang ditandai dengan ketidakhadiran tenaga kesehatan secara tepat waktu sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien; serta (3) aspek kehandalan (*reliability*), di mana pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap akurasi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Poli Gigi. Ketiga dimensi tersebut memperoleh skor terendah berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pasien.

#### **REFERENSI**

- [1] Kemenkes RI. (2023b). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang, 187315*, 1–300
- [2] I Gede Surya Kencana, I. A. D. K. R. (2023). Aplikasi Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Keluarga Bapak I WY. S dengan Anak Menderita Karies Gigi di Wilayah Kerja Puskesmas Denpasar Selatan tahun 2023. *Dental Health Journal*, *10*(2), 131–142. <https://doi.org/10.33992/jkg.v>
- [3] Anggia, P., Yandi, S., & Mahata, I. B. E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, *4*(2), 43–50. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763>
- [4] Siti Dinda Prasasti, Sirait, T., Koesoemah, H. A., & Sodja Laela, D. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Upt Puskesmas Cibaliung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, *2*(2), 625–632. <https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.684>
- [5] Boy, H., Sari, R. D., Wijaya, W., & Wijaya, S. D. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Riset Informasi Kesehatan*, *10*(2), 190. <https://doi.org/10.30644/rik.v10i2.556>
- [6] Yulianti, H., RM, D., & DS, S. (2020). Implementasi kebijakan fungsi puskesmas selama pandemi COVID 19 di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, *3*(4), 223–239.

- [7] Astuti, S., Nyorong, M., Ekowati Januariana Program Studi Kesehatan Masyarakat, N., & Kesehatan Helvetia, I. (2020). Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 2355–164.
- [8] Kemenkes RI. (2023a). *Laporan Tematik SKI: Kesehatan Gigi dan Mulut di Indonesia*. 101–113.
- [9] Rasak, A., Awalia, N., Zainal, P., & Salfina, I. (2024). *IKN : Jurnal Informatika dan Kesehatan Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mataleo Kabupaten Bombana IKN : Jurnal Informatika dan Kesehatan*. 1, 83–89.
- [10] Maramis, J. L. (2024). *Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien puskesmas bitung barat maesa*. 7(1), 15–24.
- [11] Badjamal, A. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Business Center Shophie Paris Di Kota Parigi. *E-Jurnal Katalogis, Vol. 1*, 227–241.
- [12] Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2022). *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan*. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 26–37. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.976>