



Assessment of the Quality of Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction at the Kaduhejo Pandeglang Health Center

Irma Binarti^{1*}, Sultan Zaeni Musyaffa²

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Corresponding Author: Irma Binarti irmabinarti@dsn.moestopo.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Dental and Oral Health Services

Received : 24, September

Revised : 26, November

Accepted: 28, January

©2026 Binarti, Musyaffa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Service quality is the best service carried out by a person, group or institution that provides satisfaction to customers or society, and satisfaction is very closely related to "word of mouth" (word-of-mouth communication) if the patient feels satisfaction will spread positive news to others, then it will also bring in new patients. The purpose of the study is to explain the quality of dental and oral health services at the Kaduhejo District Health Center and the dominant factors that affect patient satisfaction. Methods: A type of quantitative research with a descriptive observational research approach, as many as 257 samples with purposive sampling techniques. Results: overall, the average value of the five dimensions was 4.158. The highest dimension is Reliability 4.19 which emphasizes the reliability of health workers in providing services appropriately and consistently. Assurance obtained the lowest score of 4.12, although it remained in the excellent category, patients felt safe and trusted in the competence of the officers.

Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang

Irma Binarti^{1*}, Sultan Zaeni Musyaffa²

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Corresponding Author: Irma Binarti irmabinarti@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Received : 24, September

Revised : 26, November

Accepted: 28, Januari

©2026 Binarti, Musyaffa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRAK

Penilaian Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth" (komunikasi dari mulut ke mulut) apabila pasien merasakan kepuasan akan menyebarkan berita positif kepada orang lain, maka hal tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Tujuan penelitian menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kaduhejo dan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian observasional deskriptif, sebanyak 257 sampel dengan tehnik purposive sampling. Hasil: secara keseluruhan, rata-rata nilai dari kelima dimensi 4,158. Dimensi tertinggi adalah Reliability 4,19 yang menegaskan keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Assurance memperoleh skor terendah 4,12, meskipun tetap berada dalam kategori sangat baik pasien merasa aman dan percaya pada kompetensi petugas.

PENDAHULUAN

Upaya Kesehatan yang diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa berbagai kegiatan dilakukan secara terkoordinasi dan berkelanjutan untuk menjaga dan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan kesehatan. Kegiatan ini mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang berorientasi pada peningkatan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan individu tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sehat. Ketersediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat merupakan aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah sebagai bagian dari strategi pembangunan kesehatan.³ Pelayanan kesehatan yang berkualitas berfokus pada kebutuhan dan harapan pasien, serta mempertimbangkan nilai-nilai pasien dalam penyediaan layanan Kesehatan. Hal ini menjadi syarat yang harus dipenuhi untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan gigi dan mulut yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap estetika dan fungsi oral, tetapi juga berdampak pada kesehatan secara umum, termasuk pencegahan penyakit sistemik seperti diabetes dan penyakit kardiovaskular.

Laporan WHO terkait Status Kesehatan Gigi dan Mulut tahun 2022, sekitar 3,5 miliar orang di seluruh dunia atau hampir setengah populasi dunia mengalami penyakit gigi dan mulut. Di Indonesia, beberapa masalah kesehatan gigi dan mulut meliputi masalah karies gigi yang tinggi, tingkat aksesibilitas perawatan gigi masih rendah dan kurangnya edukasi tentang pentingnya merawat kesehatan gigi dan mulut. Hasil Riset Kesehatan Dasar 2018 (Riskesdas 2018) juga menunjukkan bahwa prevalensi karies gigi mencapai 88,80% namun hanya 10,2% yang mengakses layanan kesehatan gigi di fasilitas kesehatan. Penelitian lain menunjukkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut terus meningkat, dengan sebagian besar pasien lebih memilih mengobati sendiri daripada mengakses layanan kesehatan formal. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Kaduhejo memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat. Namun, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi di puskesmas masih menjadi tantangan yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam aspek kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhaeni dkk (2022), pengukuran kualitas pelayanan dapat menggunakan penilaian lima dimensi yaitu Assurance (jaminan), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Tangible (bukti fisik), Emphaty (empati). Menurut penelitian Nisa dkk (2023) di Puskesmas Duduk Sampeyan, dimensi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tampilan fisik (tangible) memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian di Puskesmas Tamalate, Makassar, di mana dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Salsabila dkk (2021) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Kepuasan pasien merupakan kriteria penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang memiliki kepuasan dengan pelayanan yang diterima pasien cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan berpotensi untuk kembali melakukan perawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat berperan penting terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam jasa pelayanan kesehatan khususnya puskesmas.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan sejauh mana pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan ini berfungsi sebagai indikator utama untuk mengevaluasi keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Proses penilaian tidak hanya terfokus pada hasil medis, tetapi juga melibatkan aspek komunikasi, empati, responsivitas, serta kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien. Dengan memahami harapan pasien, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu memastikan masyarakat memiliki akses layanan komprehensif serta jaminan kesehatan untuk kebutuhan dasar. Selain itu, pelayanan berkualitas juga mencakup tanggapan yang cepat dan efektif dalam situasi darurat atau bencana. Pelayanan optimal harus mengacu pada standar dan etika profesi, yang menekankan profesionalitas, keselamatan pasien, sikap empati, komunikasi yang baik, dan penghormatan terhadap hak-hak pasien.

Tujuan utama peningkatan kualitas pelayanan adalah menciptakan perilaku hidup sehat yang berkelanjutan. Melalui pelayanan kesehatan berkualitas, masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kemampuan menjaga kesehatan. Proses ini melibatkan pendekatan holistik yang mencakup pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat untuk bersama-sama menciptakan ekosistem kesehatan yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari kesembuhan pasien, tetapi juga pengalaman keseluruhan selama mendapatkan layanan. Pelayanan yang komprehensif dan

berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya memperkuat citra dan kredibilitas institusi kesehatan.

Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan sistemik dan berkelanjutan. Transformasi ini mencakup pengembangan infrastruktur, sumber daya manusia, teknologi medis, serta sistem manajemen yang terintegrasi dan mampu memberikan respons cepat serta akurat terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Proses peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan komitmen penuh dari seluruh komponen sistem kesehatan, baik pada level strategis maupun operasional. Komitmen ini bertujuan untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya menyembuhkan, tetapi juga memberdayakan dan memuliakan setiap individu yang membutuhkan bantuan medis.

Indikator kualitas hidup seseorang adalah kesehatan. Untuk menjaga agar kualitas hidup tetap optimal, penting untuk selalu memperhatikan kesehatan gigi dan mulut, oleh karena itu kesehatan gigi dan mulut memiliki hubungan yang erat dengan kesehatan tubuh. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut bertujuan untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah penyakit, dan memulihkan kesehatan gigi dan mulut individu, keluarga, dan masyarakat secara menyeluruh dan berkualitas. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas sangat penting untuk memelihara kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diharapkan oleh setiap individu.

METODOLOGI

Komite Etik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) menyetujui penelitian dari segi keilmuan dan etika (Risalah No: 120/KEPK/FGKUPDM/XI/2025), dan seluruh penelusuran telah selesai pada 12/01/2026. Setiap peserta juga menandatangani formulir informed consent. Pada bulan Agustus hingga Oktober 2025, responden mengikuti studi kuesioner cross-sectional ini. Setelah penjelasan tentang tujuan dan prosedur penelitian, para responden memberikan persetujuan mereka. Pernyataan yang jelas adalah bahwa mereka hanya akan berpartisipasi secara sukarela. Pengisian kuesioner purposive sampling dilakukan ke responden. Variabel Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut diukur dengan menggunakan kuesioner tertutup dan terstruktur dengan hanya satu kemungkinan jawaban. Dua ratus lima puluh tujuh responden yang mengisi dan menerima kuesioner diperlukan jawaban semua pertanyaan. Penilaian dengan indikator yaitu Tangible (Bukti fisik), Reability (Reabilitas), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dengan 10 pertanyaan dan responden diminta untuk menjawab satu pilihan berdasarkan frekuensi referensi responden di Poli Gigi. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dikonstruksi sedemikian rupa sehingga membuat jawaban yang benar untuk setiap item mendapatkan 1 poin. Proporsi jumlah responden Sangat Setuju (SS) 81%-100%, Setuju (S) 61%-80%, Cukup Setuju (CS) 41%-60%, Tidak Setuju (TS) 21%-40%, Sangat Tidak Setuju (STS) 0%-20%.

Analisis Data

Versi 23.0 dari Paket Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS) (SPSS Inc.) digunakan untuk mengunggah data ke dalam program analisis statistik. Kami menggunakan statistik deskriptif, seperti mean, persentase, dan frekuensi, untuk merangkum data. Perbedaan signifikan proporsi diuji dengan menggunakan uji chi-square. Setelah memastikan bahwa setiap asumsi memenuhi ambang batas signifikansi statistik sebesar 10%, setiap pengujian dijalankan dengan interval kepercayaan 95% dan tingkat probabilitas kurang dari 0,05.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dua ratus lima puluh tujuh responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kaduhejo, diperoleh data distribusi umur responden seperti yang disajikan pada Tabel 1, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
17-25 Tahun	87	33,9
26-35 Tahun	52	20,2
36-45 Tahun	61	23,7
46-55 Tahun	39	15,2
56-65 Tahun	18	7
Total	257	100

Tabel 1 Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden terbanyak berasal dari kelompok usia 17–25 tahun dengan jumlah 87 orang (33,9%), sementara jumlah paling sedikit terdapat pada kelompok usia 56–65 tahun yaitu 18 orang (7,0%). Mayoritas responden berada pada usia produktif, yang menunjukkan bahwa kebutuhan dan perhatian terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut cukup tinggi pada kelompok usia ini.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	63	24.5
Perempuan	194	75.5
Total	257	100

Tabel 2 menampilkan distribusi karakteristik jenis kelamin responden diketahui bahwa sebagian besar peserta penelitian adalah perempuan sebanyak 194 orang (75,5%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 63 orang (24,5%).

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	1	4
SLTP	2	8
SLTA	96	37.4
Diploma	16	6.2
Sarjana	142	55.3
Total	257	100

Tabel 3 menampilkan distribusi karakteristik Pendidikan diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 142 orang (55,3%), diikuti oleh SLTA (SMA/SMK) sebanyak 96 orang (37,4%), pendidikan dasar (SD dan SLTP) hanya berjumlah 3 orang (1,2%), dan lulusan Diploma sebanyak 16 orang (6,2%).

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
IRT	37	14.4
Pelajar/Mahasiswa	57	22.2
Wiraswasta	55	21.4
Karyawan	56	21.8
PNS	52	20.2
Total	257	100

Tabel 4 menampilkan distribusi karakteristik pekerjaan terlihat bahwa mayoritas responden adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 57 orang (22,2%), diikuti oleh Karyawan (21,8%), Wiraswasta (21,4%), dan PNS (20,2%). Sementara itu, Ibu Rumah Tangga (IRT) berjumlah 37 orang (14,4%).

Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi tangible (bukti fisik) mencerminkan persepsi pasien terhadap kelengkapan sarana, kenyamanan fasilitas, serta penampilan fisik ruang pelayanan. Berdasarkan jawaban kuesioner yang disebarkan kepada dua ratus lima puluh tujuh responden, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Frekuensi				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang kesehatan gigi dan mulut memiliki gedung yang baik serta nyaman	42	215	-	-	-
2	Ruang kesehatan gigi dan mulut terlihat bersih	44	213	-	-	-
3	Ruang kesehatan gigi dan mulut memiliki peralatan yang standard	44	213	-	-	-
4	Ruang kesehatan gigi dan mulut memiliki unit gigi yang bersih	47	210	-	-	-

	dan nyaman untuk pemeriksaan pasien					
5	Ruang Kesehatan gigi dan mulut memiliki dekorasi yang menarik	25	231	1	-	-
6	Loket pendaftaran di depan nyaman untuk proses pendaftaran	38	214	5	-	-
7	Lokasi ruang kesehatan gigi dan mulut mudah ditemukan	62	195	-	-	-
8	Lokasi Puskesmas mudah dijangkau oleh transportasi lain	81	176	-	-	-
9	Jumlah meja dan kursi di ruang kesehatan gigi dan mulut cukup untuk para pasien	52	205	-	-	-
10	Ruang tunggu puskesmas tampak bersih	41	216	-	-	-
	Skor Rata-rata	4,18				

Tabel 5 diperoleh skor rata-rata keseluruhan dimensi tangible sebesar 4,18 dari skala maksimal 5, yang menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap aspek fisik pelayanan di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang. Hasil pengolahan data memperlihatkan total skor untuk variabel Kualitas Layanan Dimensi Tangible (Bukti Fisik) dengan rata-rata 4,18. Skor yang diperoleh berada dalam rentang 3 – 4,00. Oleh karena itu, hasil perhitungan menandakan bagaimana responden menilai Kualitas Layanan pada dimensi tangible (Bukti Fisik) termasuk dalam kategori sangat setuju. Secara umum, seluruh indikator dalam dimensi tangible mendapatkan skor rata-rata di atas 4, yang berarti bahwa responden menyatakan setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Hal ini mencerminkan bahwa fasilitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang telah memenuhi standar kenyamanan dan kelayakan secara fisik, meskipun peningkatan pada aspek estetika dan tampilan ruang masih dapat menjadi peluang perbaikan di masa depan.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	Frekuensi				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas kesehatan memberikan solusi tentang penyakit giginya kepada pasien	54	203	-	-	-
2	Petugas kesehatan menangani pasien dengan cepat dan tepat	55	202	-	-	-
3	Petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan.	54	203	-	--	-

4	Petugas kesehata memberikan informasi dengan bahsa yang mudah dimengerti pasien	53	204	-	-	-
5	Dokter gigi memberitahu tentang penyakit secara lengkap serta memberitahu tindakan yang dilakukan selanjutnya.	59	198	-	-	-
6	Prosedur pelayanan di Ruang Kesehatan gigi dan mulut berbelit-belit	47	210	-	-	-
7	Dokter gigi akan memberikan rujukan bila penyakitnya tidak dapat ditangani di puskesmas	45	212	-	-	-
8	Petugas kesehatan memiliki kemampuan untuk menangani pasien secara tanggap	44	213	-	-	-
9	Petugas kesehatan mendapatkan pelatihan yang sesuai perkembangan teknologi serta ekspektasi masyarakat.	30	227	-	-	-
10	Petugas akan selalu cermat dalam menulis catatan rekam medis setiap pasien yang berkunjung.	37	220	-	-	-
Skor Rata-rata		4,19				

Tabel 6 Berdasarkan hasil kuesioner, diperoleh skor rata-rata keseluruhan dimensi *Reliability* sebesar 4,19 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas keandalan pelayanan berada dalam kategori sangat setuju. Indikator-indikator tersebut mencerminkan bahwa komunikasi, kecepatan, dan kejelasan pelayanan sudah berjalan sangat optimal di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang. Skor tertinggi lainnya diperoleh pada indikator dokter gigi yang memberi penjelasan lengkap tentang penyakit dan tindakan lanjutan (4,23), menunjukkan adanya transparansi dan kepercayaan yang tinggi dari pasien terhadap profesionalisme tenaga medis.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa total skor variabel Kualitas Layanan dimensi *Reliability* memiliki rata-rata sebesar 4,19. Skor tersebut berada pada rentang 3 – 4,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap Kualitas Layanan dimensi *Reliability* termasuk dalam kategori Sangat setuju.

Secara keseluruhan, dimensi *Reliability* dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang dinilai sangat setuju oleh responden. Petugas dinilai konsisten, akurat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan, serta mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien. Walaupun demikian, penguatan pada aspek pelatihan tenaga kesehatan dan pencatatan rekam medis menjadi hal yang penting untuk terus ditingkatkan demi menjaga mutu layanan secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Dimensi Tangible Menggambarkan Kondisi Fisik dari Fasilitas Layanan Kesehatan, Termasuk Kebersihan, Kenyamanan, dan Ketersediaan Peralatan Medis

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang, skor rata-rata dimensi tangible sebesar 4,18 dari skala 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kondisi fisik ruang pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hal ini mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia telah memenuhi ekspektasi pasien, baik dari aspek kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, hingga peralatan yang memadai. Aspek Tangible dalam Konteks Pelayanan Kedokteran Gigi Memiliki Dampak penting dalam menciptakan kenyamanan dan persepsi profesionalisme. Ruangan yang bersih, kursi gigi ergonomis, penerangan yang cukup, serta tersedianya alat-alat yang steril akan memberikan rasa aman bagi pasien. Dalam studi kedokteran gigi, faktor lingkungan fisik sering kali dikaitkan dengan pengurangan kecemasan pasien. Oleh karena itu, pemenuhan standar kebersihan dan kerapian tidak hanya memengaruhi persepsi estetika tetapi juga psikologis pasien.

Penelitian ini sejalan dengan studi oleh Artamevia (2023) yang menunjukkan bahwa pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut, seluruh sub dimensi tangible memperoleh tingkat kepuasan sangat setuju sebesar 83%. Penelitian tersebut memperkuat temuan bahwa aspek fisik layanan merupakan elemen penting yang memberikan pengaruh langsung terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan. Namun, berbeda dengan penelitian Rizaldy (2024) di Puskesmas Cikuya, dimana dimensi tangible mendapat persentase kepuasan sebesar 64%, yang tergolong cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa di beberapa fasilitas kesehatan, aspek tangible masih membutuhkan peningkatan terutama dalam kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Selain itu, kondisi peralatan yang sudah usang atau tata letak ruangan yang sempit dapat memberikan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam implementasi di dunia kedokteran gigi, tangible juga mencakup aspek visual dari petugas, seperti penggunaan APD (alat pelindung diri) yang sesuai, rapi, serta pakaian kerja yang profesional. Petugas yang tampil profesional secara fisik akan membangun rasa percaya diri pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Reliability mencerminkan keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata sebesar 4,19, menandakan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang telah memberikan layanan yang andal. Ini tercermin dalam penyampaian informasi, penanganan yang cepat, dan pemberian solusi yang tepat terhadap keluhan pasien. Dalam praktik kedokteran gigi, *Reliability* mencakup presisi dalam diagnosis, keteraturan dalam prosedur perawatan, serta konsistensi dalam dokumentasi rekam medis. Seorang dokter gigi yang andal harus mampu mendiagnosis kelainan rongga mulut secara tepat, memberikan rencana perawatan yang sesuai, serta melaksanakan tindakan dengan konsisten sesuai prosedur operasional baku.

Temuan ini konsisten dengan studi oleh Artamevia (2023) yang melaporkan bahwa 73% responden menyatakan sangat setuju terhadap Reliability pelayanan pada praktik mandiri. Sebaliknya, dalam studi oleh (2024), dimensi *Reliability* hanya mendapatkan kepuasan 66%, mengindikasikan perlunya peningkatan terutama dalam hal ketepatan dan akurasi pelayanan di beberapa puskesmas.

Keandalan layanan sangat penting karena menjadi dasar kepercayaan pasien terhadap tenaga medis. Jika pelayanan tidak dapat diandalkan, pasien akan ragu untuk kembali atau merekomendasikan layanan tersebut. Dalam pelayanan gigi, ini termasuk ketepatan jadwal janji temu, keteraturan kunjungan kontrol, serta kemampuan petugas dalam menangani komplikasi yang mungkin timbul pasca tindakan. Selain itu, pelatihan berkelanjutan terhadap petugas kesehatan, khususnya dokter gigi dan asisten dental, menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan keandalan pelayanan. Kompetensi klinis yang diperbaharui secara rutin melalui pelatihan dan seminar dapat meningkatkan kepercayaan diri petugas sekaligus memberikan pelayanan yang lebih bermutu kepada pasien.

Responsiveness menggambarkan ketanggapan tenaga medis dalam menanggapi keluhan serta memenuhi kebutuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata 4,15, yang menandakan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien terhadap respons cepat dari petugas kesehatan. Dalam konteks pelayanan gigi, respons cepat terhadap rasa sakit, keluhan estetika, maupun kebutuhan tindakan darurat seperti pencabutan atau penanganan abses gigi menjadi sangat krusial. Ketanggapan petugas kesehatan tidak hanya mencakup kecepatan tindakan, tetapi juga kecepatan komunikasi, kesiapan menerima pasien, dan kemampuan menjawab pertanyaan secara jelas. Data ini diperkuat dengan hasil studi Rizaldy (2024) yang menemukan bahwa dimensi *Responsiveness* memperoleh persentase kepuasan 74%. Respons yang cepat dan tepat dari tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam membangun hubungan kepercayaan dengan pasien.

Penelitian Artamevia (2023) juga menunjukkan bahwa 77% responden menyatakan sangat setuju terhadap ketanggapan pelayanan, yang menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan manajemen waktu dalam pelayanan kesehatan. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi ini menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Salah satu tantangan di fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas adalah keterbatasan sumber daya manusia, yang berdampak pada waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, peningkatan sistem manajemen antrean, pemberdayaan tenaga non-medis dalam administrasi, serta penerapan teknologi digital untuk penjadwalan bisa menjadi solusi. Ketanggapan juga ditunjukkan dengan kemampuan petugas dalam memberikan alternatif solusi, misalnya jika peralatan sedang rusak atau dokter gigi tidak hadir, pasien diberikan pilihan kunjungan lanjutan atau rujukan ke faskes lain. Hal-hal kecil semacam ini membentuk persepsi profesionalisme dan kepedulian petugas terhadap pasien.

Assurance menunjukkan sejauh mana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya dan aman pada

pasien, termasuk sikap profesional, kompetensi, jaminan privasi, serta pelayanan yang tidak diskriminatif. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor pada dimensi Assurance sebesar 4,12, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien. Dalam konteks kedokteran gigi, Assurance sangat erat kaitannya dengan kemampuan klinis petugas dalam memberikan penjelasan yang komprehensif kepada pasien mengenai diagnosis, pilihan perawatan, serta tindakan yang dilakukan. Kualitas komunikasi yang baik dan transparansi terhadap rencana perawatan menjadi kunci dalam membentuk kepercayaan pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa petugas di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang tidak membedakan pasien, baik pengguna BPJS maupun pasien umum, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai bidangnya. Hal ini tercermin dalam indikator bahwa dokter gigi merupakan lulusan S1 Kedokteran Gigi dan perawat gigi merupakan lulusan D3 Keperawatan Gigi, yang berkontribusi terhadap persepsi profesionalisme.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Rizaldy (2024), yang menemukan bahwa Assurance memiliki skor kepuasan 69%, serta studi Artamevia (2023) yang melaporkan bahwa 80% responden sangat setuju terhadap aspek jaminan dan kepastian pelayanan. Aspek privasi juga menjadi hal yang dinilai penting. Pelayanan yang menjaga kerahasiaan keluhan pasien, khususnya dalam permasalahan kesehatan mulut yang bersifat personal, turut memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam pelayanan kedokteran gigi, adanya ruang konsultasi yang tertutup, penggunaan tirai atau sekat saat tindakan, serta petugas yang tidak mengumbar informasi medis kepada pihak luar adalah bentuk konkret dari penerapan Assurance. Selain itu, sertifikasi profesi dan pelatihan berkelanjutan menambah kredibilitas petugas dalam menjalankan tugas. Aspek lain yang patut diperhatikan adalah kemampuan tenaga medis untuk menghadapi kondisi komplikasi, baik secara teknis maupun dalam memberi penjelasan yang menenangkan kepada pasien. Ketenangan dan keyakinan dokter gigi dalam menghadapi situasi klinis akan tercermin dalam sikap dan ucapan yang membuat pasien merasa aman.

Empathy merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan emosional dan personal pasien, memberikan perhatian individual, serta memperlakukan pasien dengan hormat dan kepedulian. Rata-rata skor dimensi ini sebesar 4,15 menunjukkan bahwa responden merasakan empati tinggi dari petugas kesehatan di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang. Dalam konteks praktik kedokteran gigi, empati menjadi sangat penting mengingat banyak pasien datang dengan rasa takut terhadap prosedur yang melibatkan rasa sakit atau tindakan invasif. Sikap ramah, sabar, dan mendengarkan keluhan pasien secara aktif akan mengurangi kecemasan serta meningkatkan kenyamanan selama perawatan. Indikator yang menonjol antara lain petugas mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien (skor 4,19), menunjukkan adanya komunikasi awal yang baik. Hal ini selaras dengan konsep "*patient-centered care*" yang mengutamakan dialog dan kehangatan sebagai awal pelayanan.

Penelitian oleh Artamevia (2023) menunjukkan bahwa 60% responden sangat setuju terhadap empati petugas, sedangkan Rizaldy (2024) mencatat tingkat kepuasan 68% pada dimensi ini. Ini mengindikasikan bahwa dimensi empati cenderung meningkat jika petugas memiliki waktu yang cukup untuk membangun komunikasi interpersonal dengan pasien. Dalam praktik, penerapan empati tidak hanya terbatas pada bahasa verbal, melainkan juga melalui ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh. Seorang dokter gigi yang menunduk saat mendengarkan pasien, menyapa dengan senyuman, dan menanyakan kondisi pasien sebelum serta sesudah tindakan akan memberikan kesan personal yang kuat. Pelayanan gigi juga sering kali melibatkan pasien dengan kebutuhan khusus atau lanjut usia yang memerlukan pendekatan yang lebih lembut dan sabar. Dalam situasi tersebut, empati menjadi kemampuan utama yang harus dimiliki setiap tenaga kesehatan untuk memastikan pelayanan tidak hanya efektif tetapi juga manusiawi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Rata-rata nilai total dari kelima dimensi adalah 4,158 yang termasuk dalam kategori Sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang telah memenuhi harapan pasien dan berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan. Diharapkan bagi Puskesmas Kaduhejo Pandeglang terus meningkatkan keramahan dan sikap percaya diri tenaga kesehatannya dalam memberikan pelayanan, pendekatan edukatif sebelum tindakan, serta transparansi prosedur medis yang dapat meningkatkan kepercayaan aman pada pasien yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang telah memenuhi harapan pasien dan berada pada tingkat yang sangat memuaskan.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi Petugas Kesehatan terus dapat menjaga sikap ramah, profesional, sigap dalam memberikan pelayanan serta terbuka terhadap keluhan pasien guna menciptakan suasana yang aman dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh M, Alawiyah T, Apriansyah G, Sirodj RA, Afgani MW. Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *J Pendidik Sains dan Komput.* 2022;3(01):31-9.
- Anonim. Global oral health status report. Towards universal health coverage for oral health by 2030. 2023. World Health Organization (WHO). Geneva.
- Anonim. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Pandeglang.
- Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019;(1335).

- Anonim. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) (2018). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2018.
http://www.depkes.go.id/resources/download/infoterkini/materi_rakorpop_2018/Hasil%20Riskesdas%202018.pdf – Diakses Februari 2025.
- Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan. 2023;(187315):1–300.
- Artamevia, Ni Nengah Sumerti, Anak Agung Gede Agung, Ni Wayan Arini. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi Dan Mulut Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Gigi*. Vol 10, No 2 (2023).
- Asiva Noor Rachmayani. Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. 2016;6.
- Astuti, Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Tesis. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
- Cilvia Debi Pratiwi Chreisy K.F. Mandagi AAR. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas*. 2018;7(5):1–11.
- Dewinta, Hilmiy I & Tiana M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Berobat Kembali Pasien BPJS Dan Non BPJS Melalui Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi (JIKG)* Volume 5 No 3:31–42.
- Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit*. 2016;14(1):42.
- Iba DZ. Populasi dan Sampel. Vol. 1, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. 2023. 103–116.
- Iman M. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan & Umum. 7th edisi. Begum D dr. HR, Muhammad H, Raudhah, editors. Medan; 2017.
- Jalias,S.J.F.D. Arman &, Fairus Prihatin Idris. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 2021.
- Jannah KAM, Aiman U, Hasda S, Fadilla Z, Ardiawan TMKN, Sari ME. Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. Metodologi Penelitian Kuantitatif. 2017.

- Kotler P, Keller K. Manajemen Pemasaran, Edisi 15, Jilid 2. Jakarta PT Indeks. 2016
- Jannah KAM, Aiman U, Hasda S, Fadilla Z, Ardiawan TMKN, Sari ME. Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. Lutfiana A, Lestari IS, Annisa K, Sarah, Puspita R, Rasyid Y. Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub- District Community Health Centre (Puskesmas) in Improving Accreditation To the Plenary Level. J Adm Publik. 2023;1(1):1-14.
- Maramis JL, Yuliana NM, Tobeonda FI. Pelayanan tenaga kesehatan gigi dan mulut di poli gigi dalam meningkatkan kepuasan pasien. JDHT J Dent Hyg Ther. 2023;4(1):18-24.
- Marini Y, Ekawati D, Suryani L, Studi P, Kesehatan M, Bina S, et al. Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien BPJS. 2023;15(2):121-32.
- Metodologi Penelitian Kuantitatif. 2017. 78.
- Natsir, A. B., Samsualam, & Alwi, M. K. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Minasa Upa: Factors Affecting the Utilization of Dental and Oral Health Services at the Public Health Center Minasa Upa. Journal of Muslim Community Health, 3(1), 166-177.
- Nisa, N.K., Bambang Hadi Sugito & Isnanto. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Indonesian Journal of Health and Medical. Volume 3 No 2:79-98, April 2023.
- Nurdin I. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). 1st ed. Lutfiah, editor. surabaya: Media Sahabat Cendekia; 2019. 20-21.
- Nurhaeni, Abdullah N, Multi Atmajati Sri. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. 2022. 21(1):18-28.
- Pariati, Wijaya A, Andi A, Nanang Rahmadani & Zulkarnain. Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Tamalate: Menggali Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Perbaikan Berkelanjutan. Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar. Vol. 23 No. 1.
- Pingkan Imelliana Rizaldy, Rony Darmawansyah Alnur. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Cikuya Tahun 2023. Jurnal Pendidikan Kesehatan. Vol. 4 No. 1 (2024).

- Putri, Claudia Erika, Dilla Adilah Utami. Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang. Prosiding Dental Seminar Universitas Muhammadiyah Surakarta (DENSIUM). 2020.
- Rahmadani W. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019. Hum Care Jurnal. 2021;6(1):104-5.
- Salsabila, Mulyanti S, Supriyanto I & Insanuddin I. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas. Jurnal Kesehatan Siliwangi Vol 2 No 2. 665-672.
- Simamora, F. D., Sidabutar, M., Manu , A. A. ., & Laba, M. M. . . (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Mengunjungi Fasilitas Kesehatan Gigi dan Mulut. Dental Therapist Journal, 4(2), 64-68.
- Sitepu M. Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. 2024;4(4):2047-58.
- Sri Irmawati dan Nurhannis HSM. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. J Katalogis. 2019;5:188-97.
- Sudomo S. Pentingnya Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan. Prima Ekon. 2016; Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut. 2015. p. 1-150.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. 2017;38.
- Tahulending, I., Maramis, J., Tahulending, I., & Rossa, V. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bitung Barat Maesa. JIGIM (Jurnal Ilmiah Gigi Dan Mulut), 7(1), 15-24.
- Utami SN, Lubis S. Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. Publik Reform. 2021;8(2):10-21.
- Yuwono, Hardi Warsono. Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. Journal of Public Policy and Management Review. 2017. 6(4):1-10.