



PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II MEDAN

The Influence of Service Quality on the Number of Patient Visits at the Dental and Oral Clinic of Bhayangkara Hospital Level II, Medan

Shinta Anggraini^{1*}, Firdha Muharraran², Bernard³, Putri Lasma Sari Siagian⁴, Rani Lubis⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Kedokteran Program Studi Kedokteran Gigi, Institut Kesehatan Helvetia Medan

*drgshintaanggraini@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi harapan pasien sehingga mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan. Poliklinik Gigi dan Mulut sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan perlu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait mutu pelayanan yang berpotensi memengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan kembali. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan jumlah kunjungan pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat ke poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 51 orang. Analisa data menggunakan uji chi-square. 3. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah variabel jaminan, karena jaminan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien sebanyak 31 kali lebih banyak dibanding dengan yang jaminan tidak baik. hasil penelitian akan disosialisasikan kepada pihak terkait agar dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan pasien

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kunjungan Pasien, Kesehatan Gigi*

ABSTRACT

Healthcare service quality is a crucial factor influencing patient satisfaction and loyalty regarding the use of health services. High-quality service is expected to meet patient expectations, thereby encouraging an increase in the number of visits to healthcare facilities. As a healthcare service unit, the Dental and Oral Clinic must provide quality care to maintain and increase patient visits. However, various issues regarding service quality persist, potentially affecting patients' decisions to return. This study aims to analyze the factors influencing service quality and the number of patient visits at the Dental and Oral Clinic of Bhayangkara Hospital Level II, Medan. The study population consisted of all patients who had received treatment at the clinic; a purposive sampling technique was employed, resulting in a sample size of 51 individuals. Data analysis was conducted using the chi-square test. The variable with the most dominant influence on patient satisfaction was "assurance"; good assurance was associated with 31 times higher odds of patient satisfaction compared to poor assurance. The study results will be disseminated to relevant stakeholders to serve as a basis for decision-making aimed at improving service quality and increasing patient visits.

Keywords: *Service Quality, Patient Visits, Dental Health*

PENDAHULUAN

Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut dewasa ini menyebabkan jumlah kunjungan pasien di poliklinik gigi dan mulut juga masih rendah. Untuk meningkatkan motivasi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perawatan kesehatan gigi dan mulut, dokter gigi sebaiknya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti dan dipahami. Beberapa faktor yang dapat menghambat masyarakat untuk melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut adalah takut akan rasa sakit, waktu perawatan yang lama, rasa tidak nyaman dan biaya / ekonomi yang tinggi [1]

Poliklinik gigi merupakan rawat jalan tingkat pertama yaitu pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat umum yang dilaksanakan pada pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk



keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan / atau pelayanan kesehatan lainnya [2] Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pasien yang datang memakai jasa pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga medis yaitu dokter gigi [3]

Data Dirjen Pelayanan Medik (2011) menunjukkan bahwa penyakit gigi dan mulut termasuk 10 ranking penyakit terbanyak di Indonesia. Berdasarkan survei YKGI (2009) yang dilakukan pada anak – anak menunjukkan bahwa 60 % menderita karies gigi dan gingivitis (peradangan gusi). Sedangkan pada orang dewasa ditemui sebanyak 87 % yang menderita karies gigi. Demikian juga hasil survei Kesehatan Rumah Tangga (2011) menunjukkan prevalensi penyakit gigi dan mulut adalah tertinggi meliputi 70 % penduduk [4].

Rumah Sakit adalah rumah sakit milik pemerintah pusat, rumah sakit milik pemerintah daerah, atau rumah sakit yang menjalin kerjasama dengan PT Askes (Persero), yaitu Rumah Sakit Umum Kelas A, Kelas B, kelas C dan Kelas D, Rumah Sakit Khusus Kelas A, Kelas B dan Kelas C. [5] Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit pada hakikatnya adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat menyelesaikan masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien berharap rumah sakit seharusnya lebih mampu pada pelayanan medis pada penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas serta tanggap atas keluhan dan memberikan pelayanan yang aman. [6]

Pelayanan kesehatan seharusnya dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif. Pemerintah sangat bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan, serta menjamin standar mutu pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan pemerintah memiliki ketentuan-ketentuan yang berlaku yang disebut dengan hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. [7]

Rumah sakit memiliki 2 kelompok tenaga kerja yaitu kelompok profesional dan kelompok manajerial. Kelompok profesional yang sifat kerjanya terutama adalah berupaya menyembuhkan pasien yang dirawat ataupun meringankan penderitaan pasiennya di rumah sakit sehingga sering disebut kelompok tenaga medis. [8] Kelompok profesional adalah dokter ahli, dokter umum, dokter gigi, perawat, ahli gizi, psikolog, apoteker, ahli laboratorium, ahli radiologi dan lain-lain. Sedangkan kelompok lainnya adalah kelompok manajerial yang sifat kerjanya adalah membantu memperlancar pekerjaan kelompok profesional, kelompok manajerial ini terdiri dari akuntan, ahli perencanaan RS, ahli teknik bangunan, ahli teknik elektromedis dan lain-lain, sifat kerja kelompok profesional terhadap upaya penyembuhan pasien adalah secara tidak langsung.[9]

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pasien yang datang memakai jasa pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga medis yaitu dokter gigi.[10]

Karakteristik dari praktek dokter gigi telah berubah secara signifikan. Peralatan gigi yang baru (hampir semuanya peralatan gigi menggunakan peralatan gigi yang modern dengan menggunakan sistem tekanan angin melalui kompresor). Dengan peralatan yang modern ini, maka pasien lebih merasa nyaman dalam berobat gigi ke dokter gigi. Dengan adanya perasaan nyaman, maka tercapailah mutu seorang dokter gigi. kompetensi seorang dokter gigi juga sangat menentukan mutu, kepuasan dan jumlah kunjungan pasien [11]

Sedangkan di poliklinik gigi dan mulut RS Bhayangkara TK II Medan, peralatan yang digunakan masih sangat memprihatinkan. Dental unit yang dipakai di poliklinik giginya buatan perancis tahun 1993 dengan merk padessi, karena kondisinya yang sudah terlalu lama maka pelayanan

pengobatan gigi dan mulut menjadi tidak maksimal. Selain itu di poli gigi, juga harus memperhatikan segi efektifitasnya yaitu yang terdiri dari : ruangan poli gigi harus didesain sedemikian rupa sehingga pasien akan merasa nyaman dan tidak takut untuk berobat ke dokter gigi, penerangan di poli gigi juga harus cukup karena akan sangat mempengaruhi kerja dokter gigi didalam melakukan tindakan penambalan gigi [12]

Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar dan atau karakteristik / kriteria yang berbeda – beda. Salah satu kesulitan dalam merumuskan pengertian mutu kesehatan adalah karena mutu layanan kesehatan itu sangat melekat dengan faktor - faktor subjektivitas orang yang berkepentingan, baik pasien / konsumen, pemberi layanan kesehatan (provider), penyandang dana, masyarakat, ataupun pemilik sarana layanan kesehatan. [13]

Jumlah kunjungan pasien akan sangat berpengaruh pada 3 faktor, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan dan mempengaruhi perilaku seseorang untuk menggunakannya yaitu : (1) Faktor predisposisi mencakup karakteristik keluarga yaitu variabel demografi dan struktur sosial, (2) Faktor enabling (pendukung) tersedia untuk menunjang pelaksanaan berupa tingkat ekonomi dan fasilitas pelayanan, dan (3) Faktor reinforcing mencakup sikap dan perilaku petugas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.[14]

Hasil penelitian di rumah sakit Dr. Muwardi Surakarta oleh Andriyani (1997), menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberlakukan dokter gigi kepada pasien belum memenuhi standar dengan praktek kedokteran gigi Hasil pelayanan yang diterima konsumen (pasien) kurang berkenan. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu apabila pelayanan itu ramah, nyaman, dan menyenangkan. [15]

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan wawancara singkat terhadap 10 orang pasien, 7 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di poliklinik gigi, mengungkapkan masih banyak tenaga kesehatan khususnya perawat gigi yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, kurangnya keramahan dan senyuman petugas kesehatan, kurangnya melakukan komunikasi teraupetik, menjaga kebersihan ruang rawat inap dan juga sering menunjukan sikap kurang empati kepada pasien dan 3 orang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitik cross sectional yang bertujuan menjelaskan hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik gigi dan mulut RS Bhayangkara TK II Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat ke poliklinik gigi dan mulut RS Bhayangkara TK II Medan. Data kunjungan pasien adalah sebanyak 104 orang diambil dari rata-rata pasien perbulan selama tahun 2024.

Sampel penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus penentuan sampel untuk penelitian survei (Notoadmodjo, 2003). Dasar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Notoadmodjo, 2003) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi 10%

Dengan demikian besarnya sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{104}{1 + 104 (0,1)^2} \\ &= 50,98 \text{ orang} \end{aligned}$$

Maka didapatkan jumlah sampel 50,98 (dibulatkan 51 orang)

Pengambilan sampel dengan *Purposive sampling* dengan Kriteria inklusi sampel sebagai berikut :

- Pasien berkunjung >2 kali
- Pasien yang keadaannya cukup baik, sadar dan dapat berkomunikasi.
- Umur pasien >17 tahun atau sudah bisa merasakan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi.

HASIL

Karakteristik Responden

Analisis distribusi frekuensi karakteristik yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel yaitu, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan. Adapun hasil karakteristik responden terlihat tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1. Distribusi Frekuensi Umur Responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	35,3
Perempuan	33	64,7
Umur		
< 20 Tahun	15	29,4
21 - 30 Tahun	16	31,3
31 - 40 Tahun	11	21,6
41 - 50 Tahun	3	5,9
> 50 Tahun	6	11,8
Pendidikan		
SMP	11	21,6
SMA	31	60,8
D3	2	3,9
S1	7	13,7
Pekerjaan		
Bekerja	21	41,2
Tidak Bekerja	30	58,8
Total	51	100

Berdasarkan tabel 3.1 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden mayoritas berjenis kelamin wanita sebesar 33 orang atau 64,7% dan laki-laki sebanyak 18 orang 35,3%, untuk umur responden terbesar dengan umur 21-30 tahun sebanyak 16 orang (31,3%), umur < 20 tahun sebanyak 15 orang (29,4%), umur 31- 40 tahun 11 orang 21,6%, lebih besar > 50 tahun 11,8% dan 41-50 tahun 3 orang 5,9%, untuk pendidikan responden mayoritas SMA sebanyak 31 orang (60,8%), SMP 11 orang (21,6%), S1 sebanyak 7 orang 13,7% dan D3 sebanyak 2 orang 3,9%, untuk pekerjaan responden yang memeriksakan gigi ke poli gigi terbesar adalah tidak bekerja sebanyak 30 orang (58,8%) dan bekerja sebanyak 22 orang (41,2%),

Mutu Pelayanan

Keterampilan

Tabel 3.3. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden tentang Keterampilan



Keterampilan	Tidak Pernah		Kadang-kadang		Selalu		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Dokter gigi menyapa pasien saat pasien masuk ke ruangan poli gigi	10	19,6	15	29,4	26	51,0	51	100,0
Dokter gigi menanyakan keluhan pasien berupa anamnesa dan dicatat oleh perawat gigi	10	19,6	24	47,1	17	33,3	51	100,0
Dokter gigi melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut dengan baik	10	19,6	17	33,3	24	47,1	51	100,0
Dokter gigi memberitahukan maksud dan tujuan setiap kali melakukan tindakan perawatan gigi dan mulut pasien	12	23,5	15	29,4	24	47,1	51	100,0
Setelah selesai melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut, dokter gigi menginstruksikan pasca perawatan, tindakan apa saja yang boleh / tidak boleh dilakukan	12	23,5	12	23,5	27	52,9	51	100,0
Dokter gigi memberikan resep obat dan anjuran untuk meminum obatnya dengan baik	25	49,0	15	29,4	11	21,6	51	100,0

Berdasarkan tabel 3.3 di atas dapat dilihat bahwa dari pertanyaan Dokter gigi menyapa pasien saat pasien masuk ke ruangan poli gigi mayoritas menjawab selalu sebanyak 26 orang (51%), untuk pertanyaan Dokter gigi menanyakan keluhan pasien berupa anamnesa dan dicatat oleh perawat gigi mayoritas menjawab kadang-kadang sebanyak 24 orang (47,1%), Dokter gigi melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut dengan baik mayoritas menjawab selalu sebanyak 24 orang (47,1%), Dokter gigi memberitahukan maksud dan tujuan setiap kali melakukan tindakan perawatan gigi dan mulut pasien mayoritas menjawab selalu sebanyak 24 orang (47,1%), Setelah selesai melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut, dokter gigi menginstruksikan pasca perawatan, tindakan apa saja yang boleh / tidak boleh dilakukan mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (52,9%) dan Dokter gigi memberikan resep obat dan anjuran untuk meminum obatnya dengan baik mayoritas menjawab tidak pernah sebanyak 25 orang (49%).

Hasil pengukuran keterampilan dokter gigi menurut responden sudah dikatakan baik karena keterampilan yang baik sebanyak 29 orang (56,9%), sedangkan yang tidak baik sebanyak 22 orang (43,1%). Seperti pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 3.4. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Keterampilan

Keterampilan	n	%
Tidak Baik	22	43,1
Baik	29	56,9
Total	51	100,0



EMPATI

Tabel 3.5. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden tentang Empati

Empati	Tidak Pernah		Kadang-kadang		Selalu		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Dokter gigi melakukan pengobatan gigi dan mulut pasien /saya dengan penuh perhatian	11	21.6	13	25.5	27	52.9	51	100.0
Dokter gigi memahami kebutuhan pasien / saya	10	19.6	17	33.3	24	47.1	51	100.0
Dokter gigi peduli dengan penyakit gigi dan mulut yang saya alami	10	19.6	16	31.4	25	49.0	51	100.0
Dokter gigi melakukan pengobatan gigi dan mulut dengan penuh kesabaran	11	21.6	16	31.4	24	47.1	51	100.0
Saya diperhatikan sama dengan pasien lain tanpa dibeda – bedakan	13	25.5	17	33.3	21	41.2	51	100.0
Dokter gigi bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	12	23.5	15	29.4	24	47.1	51	100.0

Berdasarkan tabel 3.5 di atas dapat dilihat berdasarkan pertanyaan Dokter gigi melakukan pengobatan gigi dan mulut pasien /saya dengan penuh perhatian mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (52,9%), Dokter gigi memahami kebutuhan pasien / saya mayoritas menjawab selalu sebanyak 24 orang (47,1%), Dokter gigi peduli dengan penyakit gigi dan mulut yang saya alami mayoritas menjawab selalu sebanyak 25 orang (49%), Dokter gigi melakukan pengobatan gigi dan mulut dengan penuh kesabaran mayoritas menjawab selalu sebanyak 24 orang (47,1%), Saya diperhatikan sama dengan pasien lain tanpa dibeda - bedakan mayoritas menjawab selalu sebanyak 21 orang (41,2%), Dokter gigi bersikap ramah dalam memberikan pelayanan mayoritas menjawab selalu sebanyak 24 orang (47,1%).

Dan hasil pengukuran persepsi pasien tentang empati terhadap yang diberikan dokter gigi menurut sudah dikatakan baik karena empati yang baik sebanyak 30 orang (58,8%), sedangkan yang tidak baik sebanyak 21 orang (41,2%).Terlihat seperti pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 3.6. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Empati

Empati	n	%
Tidak Baik	21	41,2
Baik	30	58,8
Total	51	100,0

KETANGGAPAN

Tabel 3.7. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang Ketanggapan

Ketanggapan	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Selalu	Total



	n	%	n	%	n	%	n	%
Keluhan saya ditangani oleh dokter gigi dengan cepat	11	21.6	17	33.3	23	45.1	51	100.0
Dokter gigi menanyakan kondisi pasien/ saya sebelum melakukan tindakan	10	19.6	16	31.4	25	49.0	51	100.0
Dokter gigi tanggap dengan keluhan saya	11	21.6	15	29.4	25	49.0	51	100.0
Dokter gigi dengan cekatan membantu mengatasi keluhan sakit gigi saya	11	21.6	13	25.5	27	52.9	51	100.0
Keluhan saya ditangani dengan tepat	11	21.6	14	27.5	26	51.0	51	100.0

Berdasarkan tabel 3.7 di atas dapat dilihat jawaban responden tentang pertanyaan Keluhan saya ditangani oleh dokter gigi dengan cepat mayoritas menjawab selalu sebanyak 23 orang (45,1%), Dokter gigi menanyakan kondisi pasien/ saya sebelum melakukan tindakan mayoritas menjawab selalu sebesar 25 orang (49%), Dokter gigi tanggap dengan keluhan saya mayoritas menjawab selalu sebesar 25 orang (49%), Dokter gigi dengan cekatan membantu mengatasi keluhan sakit gigi saya mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (52,9%), Keluhan saya ditangani dengan tepat mayoritas menjawab selalu sebanyak 26 orang (51%).

Hasil pengukuran persepsi ketanggapan menurut responden terhadap yang diberikan dokter gigi menurut sudah dikatakan kurang baik karena ketanggapan yang tidak baik sebanyak 26 orang (51,0%), sedangkan yang tidak baik sebanyak 25 orang (49,0%). Terlihat seperti pada tabel 3.8 berikut :

Tabel 3.8. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Ketanggapan

Ketanggapan	n	%
Tidak Baik	26	51,0
Baik	25	49,0
Total	51	100,0

JAMINAN

Tabel 3.9. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden tentang Jaminan

Jaminan	Tidak Pernah		Kadang-kadang		Selalu		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Dokter gigi membantu saya dengan penuh keyakinan tanpa ada keragu-raguan	8	15.7	16	31.4	27	52.9	51	100.0
Dokter gigi meyakinkan saya untuk tenang selama dilakukan perawatan gigi dan mulut	9	17.6	16	31.4	26	51.0	51	100.0
Dokter gigi mampu menjelaskan tentang keluhan penyakit gigi dan mulut saya	10	19.6	16	31.4	25	49.0	51	100.0



Dokter gigi tidak bingung dalam melakukan perawatan gigi dan mulut terhadap pasien	9	17.6	15	29.4	27	52.9	51	100.0
Saya dibantu perawat gigi selama dilakukan perawatan gigi dan mulut oleh dokter gigi	11	21.6	15	29.4	25	49.0	51	100.0
Dokter gigi menjaga privasi pasien	10	19.6	17	33.3	24	47.1	51	100.0

Berdasarkan jawaban responden tentang pertanyaan Dokter gigi membantu saya dengan penuh keyakinan tanpa ada keragu-raguan mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (52,9%), Dokter gigi meyakinkan saya untuk tenang selama dilakukan perawatan gigi dan mulut mayoritas menjawab selalu sebanyak 26 orang (51%), Dokter gigi mampu menjelaskan tentang keluhan penyakit gigi dan mulut saya mayoritas menjawab selalu sebanyak 25 orang (49%), Dokter gigi tidak bingung dalam melakukan perawatan gigi dan mulut terhadap pasien mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (52,9%), Saya dibantu perawat gigi selama dilakukan perawatan gigi dan mulut oleh dokter gigi mayoritas menjawab selalu sebanyak 25 orang (49%) dan dokter gigi menjaga privasi pasien mayoritas menjawab selalu sebesar 24 orang (47,1%).

Berdasarkan hasil pengukuran persepsi jaminan menurut responden terhadap yang diberikan dokter gigi menurut sudah dikatakan baik karena ketanggapan yang tidak baik sebanyak 41 orang (80,4%), sedangkan yang tidak baik sebanyak 25 orang (19,6%).Terlihat seperti pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 3.10. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Jaminan

Jaminan	n	%
Tidak Baik	10	19,6
Baik	41	80,4
Total	51	100,0

FASILITAS FISIK

Tabel 3.11. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden tentang Fasilitas Fisik

Fasilitas Fisik	Tidak Pernah		Kadang-kadang		Selalu		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Poli gigi Rumah Sakitnya bersih dan nyaman	8	15.7	15	29.4	28	54.9	51	100.0
Dental unit / kursi untuk pemeriksaan gigi layak digunakan	13	25.5	12	23.5	26	51.0	51	100.0
Dokter gigi yang melakukan pengobatan gigi dan mulut saya berpenampilan bersih dan rapi	12	23.5	23	45.1	16	31.4	51	100.0
Semua Alat-alat yang digunakan tampak bersih dan steril	9	17.6	8	15.7	34	66.7	51	100.0
Dokter Gigi menggunakan Hand Scoon pada saat perawatan gigi pasien	9	17.6	15	29.4	27	52.9	51	100.0

Dokter gigi mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut

8 15.7 15 29.4 28 54.9 51 100.0

Berdasarkan tabel 3.11 di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang pertanyaan poli gigi Rumah Sakitnya bersih dan nyaman mayoritas menjawab selalu sebanyak 28 orang (54,9%), Dental unit / kursi untuk pemeriksaan gigi layak digunakan mayoritas menjawab selalu sebanyak 26 orang (51%), Dokter gigi yang melakukan pengobatan gigi dan mulut saya berpenampilan bersih dan rapi mayoritas menjawab kadang-kadang sebanyak 23 orang (45,1%), Semua Alat-alat yang digunakan tampak bersih dan steril mayoritas menjawab selalu sebanyak 34 orang (66,7%), Dokter Gigi menggunakan Hand Scoon pada saat perawatan gigi pasien mayoritas menjawab selalu sebanyak 27 orang (51%) dan Dokter gigi mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut mayoritas responden menjawab selalu sebanyak 28 orang (54,9%).

Berdasarkan hasil pengukuran diperoleh bahwa persepsi responden tentang fasilitas fisik yang diberikan menurut responden sudah dikatakan baik karena fasilitas fisik yang tidak baik sebanyak 38 orang (74,5%), sedangkan yang tidak baik sebanyak 13 orang (25,5%). Terlihat seperti pada tabel 4.15 berikut :

Tabel 3.12. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Fasilitas Fisik

Fasilitas Fisik	N	%
Tidak Baik	13	25,5
Baik	38	74,5
Total	51	100,0

KEPUASAN

Tabel 3.13. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden tentang Kepuasan

Kepuasan	Tidak Setuju		Setuju		Total	
	n	%	n	%	n	%
Dokter Gigi dapat menjelaskan	21	41.2	30	58.8	51	100.0
Dokter Gigi bersikap ramah kepada pasien	17	33.3	34	66.7	51	100.0
Dokter Gigi mengobati pasien dengan baik	27	52.9	24	47.1	51	100.0
Dokter Gigi berpenampilan rapi dan bersih	18	35.3	33	64.7	51	100.0
Dokter Gigi menanyakan dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik serta mencatat anamnesa penyakit pasien	13	25.5	38	74.5	51	100.0
Dokter Gigi jelas memberikan instruksi sebelum dan setelah perawatan gigi dan mulut	19	37.3	32	62.7	51	100.0
Dokter Gigi menjaga kerahasiaan penyakit gigi yang diderita pasien	23	45.1	28	54.9	51	100.0



Dokter Gigi melakukan perawatan dan pengobatan gigi didampingi oleh perawat gigi sesuai kompetensinya	19	37.3	32	62.7	51	100.0
Tarif pengobatan gigi dan mulut sesuai dengan hasilnya	15	29.4	36	70.6	51	100.0
Dokter Gigi datang tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu	25	49.0	26	51.0	51	100.0

Berdasarkan tabel 3.13 di atas dapat dilihat jawaban responden tentang Dokter Gigi dapat menjelaskan mayoritas menjawab setuju sebanyak 30 orang (58,8%), Dokter Gigi bersikap ramah kepada pasien mayoritas menjawab setuju sebesar 34 orang (66,7%), Dokter Gigi mengobati pasien dengan baik mayoritas menjawab tidak setuju sebanyak 27 orang (52,9%), Dokter Gigi berpenampilan rapi dan bersih mayoritas menjawab setuju sebanyak 33 orang (64,7%), Dokter Gigi menanyakan dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik serta mencatat anamnesa penyakit pasien mayoritas menjawab setuju sebanyak 38 orang (74,5%), Dokter Gigi jelas memberikan instruksi sebelum dan setelah perawatan gigi dan mulut mayoritas menjawab setuju sebanyak 32 orang (62,7%), Dokter Gigi menjaga kerahasiaan penyakit gigi yang diderita pasien mayoritas menjawab setuju sebanyak 28 orang (54,9%), Dokter Gigi melakukan perawatan dan pengobatan gigi didampingi oleh perawat gigi sesuai kompetensinya mayoritas menjawab setuju sebanyak 32 orang (62,7%), Tarif pengobatan gigi dan mulut sesuai dengan hasilnya mayoritas menjawab setuju sebanyak 36 orang (70,6%) dan Dokter Gigi datang tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu mayoritas menjawab setuju sebanyak 26 orang (51%).

Hasil pengukuran diperoleh kepuasan responden terhadap perawatan yang di poli gigi sudah memuaskan karena sebanyak 37 orang atau (72,5%) merasa puas dan sebanyak 14 orang (27,5%) merasa tidak puas, hal tersebut terlihat seperti pada tabel 3.17 berikut :

Tabel 3.14. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden

Kepuasan	n	%
Tidak Puas	14	27.5
Puas	37	72.5
Total	51	100.0

Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan

Persepsi Keterampilan terhadap Kepuasan

Hasil analisis hubungan antara persepsi pasien tentang keterampilan dengan kepuasan diperoleh bahwa dari 22 orang yang berpersepsi tidak baik tentang keterampilan ada sebanyak 6 orang (27,3%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 16 orang (72,7%) merasa puas, dari 29 orang yang berpersepsi baik tentang keterampilan ada sebanyak 8 orang (27,6%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 21 orang (72,4%) merasa puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p = 0,618 > 0,05$, artinya tidak ada hubungan antara persepsi keterampilan dengan kepuasan responden. Terlihat pada tabel berikut :

Tabel 3.15. Hubungan Persepsi Keterampilan Terhadap Kepuasan

Keterampilan	Kepuasan				Total		Nilai <i>P</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	



Tidak Baik	6	27,3	16	72,7	22	100,0	0,618
Baik	8	27,6	21	72,4	29	100,0	

Persepsi Empati terhadap Kepuasan

Hasil analisis hubungan antara persepsi pasien tentang empati dengan kepuasan diperoleh bahwa dari 21 orang yang berpersepsi tidak baik tentang empati ada sebanyak 8 orang (38,1%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 13 orang (61,9%) merasa puas, dari 30 orang yang berpersepsi baik tentang empati ada sebanyak 6 orang (20,0%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 24 orang (80,0%) merasa puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p = 0,135 > 0,05$, artinya tidak ada hubungan antara persepsi empati dengan kepuasan responden. Seperti pada tabel 3.16 berikut :

Tabel 3.16. Hubungan Persepsi Empati terhadap Kepuasan

Empati	Kepuasan				Total		Nilai <i>P</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	8	38,1	13	61,9	21	100,0	0,135
Baik	6	20,0	24	80,0	30	100,0	

Persepsi Ketanggapan terhadap Kepuasan

Hasil analisis hubungan antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan kepuasan diperoleh bahwa dari 26 orang yang berpersepsi yang tidak baik tentang ketanggapan sebanyak 7 orang (26,9%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 19 orang (73,1%) yang merasa puas, dari 25 orang yang berpersepsi baik tentang ketanggapan sebanyak 7 orang (28,0%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 18 orang (72,0%) yang merasa puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p = 0,589 > 0,05$, artinya tidak ada hubungan antara persepsi ketanggapan dengan kepuasan responden. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.17. Hubungan Persepsi Ketanggapan terhadap Kepuasan

Ketanggapan	Kepuasan				Total		Nilai <i>P</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	7	26,9	19	73,1	26	100,0	0,589
Baik	7	28,0	18	72,0	25	100,0	

Persepsi Jaminan terhadap Kepuasan

Hasil analisis hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan dengan kepuasan diperoleh bahwa dari 11 responden yang berpersepsi tidak baik tentang jaminan sebanyak 10 orang (90,9%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 1 orang (9,1%) yang puas, dan dari 40 responden yang berpersepsi yang baik tentang jaminan sebanyak 4 orang (10,0%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 36 orang (90,0%) yang merasa puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p = 0,001 < 0,01$, artinya ada hubungan antara persepsi jaminan dengan kepuasan responden. Seperti pada tabel berikut :

Persepsi Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan

Hasil analisis hubungan antara persepsi pasien tentang fasilitas fisik dengan kepuasan

diperoleh bahwa dari 13 responden yang berpersepsi yang tidak baik tentang fasilitas fisik sebanyak 11 orang (84,6%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 2 orang (15,5%) yang merasa puas, dan dari 38 responden yang berpersepsi baik tentang fasilitas fisik sebanyak 3 orang (7,9%) yang merasa tidak puas dan sebanyak 35 orang (92,1%) yang merasa puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p = 0,001 < 0,05$, artinya ada hubungan antara persepsi fasilitas fisik dengan kepuasan responden. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.19. Hubungan Persepsi Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan

Fasilitas Fisik	Kepuasan				Total		Nilai <i>P</i>
	Tidak Puas	Puas		n	%		
		n	%				
Tidak Baik	11	84,6	2	15,4	13	100,0	0,001
Baik	3	7,9	35	92,1	38	100,0	

Faktor yang Paling Berpengaruh dalam Kepuasan

Analisis ini dilakukan untuk melihat variabel yang paling berpengaruh dalam kepuasan responden. Berdasarkan pertimbangan pada (*uji chi-square*) didapatkan variabel yang mempunyai nilai $p \leq 0,25$ yang dapat dimasukkan dalam permodelan uji regresi logistik berganda . variabel empati, jaminan dan fasilitas fisik masuk kedalam permodelan selanjutnya.

Analisis dengan uji regresi logistik berganda bertujuan untuk mendapatkan model terbaik dalam menentukan kepuasan responden. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel 3.20 berikut ini :

Tabel 3.20. Hasil Analisis *Multiple Regresi Logistic* antara Jaminan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan

Variabel	β (Koef. Regresi)	Sig.	Exp B	95%CI
Jaminan	3,424	0,011	30,684	2,189-430,066
Fasilitas Fisik	3,189	0,005	24,267	2,613-225,331
Constant	-3.652	0,011	0,026	

Pada tabel di atas merupakan hasil analisis multivariat uji regresi logistik berganda menjelaskan bahwa variabel independen yaitu jaminan dan fasilitas fisik secara bersamaan langsung mempengaruhi kepuasan responden. Adapun variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden. Variabel dominan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan responden adalah jaminan, karena memiliki nilai *koefisien regresi* (β) yang paling besar yaitu 3,424.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, variabel jaminan diperoleh nilai Exp (B) sebesar 30,684, sehingga dapat disimpulkan bahwa bila persepsi jaminan responden baik yang menghasilkan kepuasan pada responden sebanyak 31 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi jaminan tidak baik.

Hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa nilai *percentage correct* = 90,2% artinya variabel persepsi jaminan dan fasilitas fisik menjelaskan kepuasan responden sebesar 90,2%, selebihnya 9,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

Model persamaan regresi logistik berganda yang dapat memprediksi kepuasan pasien di poli gigi adalah sebagai berikut :



$$P(X) = \frac{1}{1 + e^{-(a+bX_1+bX_2+...+biX_i)}}$$

$$P(X) = \frac{1}{1 + e^{-(-3,652 + 3,424X_1 + 3,189X_2)}}$$

Keterangan:

p : Probabilitas Kepuasan Pasien

X₁ : Jaminan, koefisien regresi 3,424

X₂ : Fasilitas fisik, koefisien regresi 3,189

Persamaan di atas menyatakan bahwa responden yang memiliki persepsi jaminan yang baik dan fasilitas fisik yang baik memiliki probabilitas kepuasan pasien sebesar 99,79%.

KESIMPULAN

Hasil penelitian juga akan disampaikan kepada poliklinik gigi dan mulut rumah sakit bhayangkara TK II medan sebagai bahan evaluasi dalam penggunaan antibiotik di Poli Gigi, sehingga dapat mendukung penerapan penggunaan antibiotik yang rasional sesuai dengan pedoman terapi yang berlaku. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang mengkaji kesesuaian persepsi antibiotik dengan diagnosis klinis, pola resistensi bakteri, maupun implementasi program antimicrobial stewardship di bidang kedokteran gigi guna meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Bapak/Ibu yang berada di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit bhayangkara TK II medan telah memberikan ijin untuk meneliti di lingkungan RS

DAFTAR PUSTAKA

1. R. W. Ningsih et al., "Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM) Vol . 5 No . 2 (2025)," vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2025.
2. I. Rahmawati and D. Angesti, "Analisis Faktor Penyebab Penurunan Kunjungan Rawat Jalan Eksekutif Tahun 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur," vol. 04, no. 05, pp. 479–487, 2025.
3. J. Kesehatan, D. A. N. Kesehatan, W. Aulia, S. A. Ahyani, M. Alfi, and S. Jalil, "Volume 6 | Nomor 2 | Desember | 2025 ISSN : 2622-1683 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Botupingge," pp. 13–19, 2025.
4. K. Nagan, R. Tahun, K. Kunci, and P. Kesehatan, "Jurnal Kesehatan Republik Indonesia Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Suka Mulia," vol. 2, no. 9, pp. 509–519, 2025.
5. M. Sari, I. Nabiela, and A. Asykarie, "KONTROL KUALITAS POLI GIGI DI RS PKU MUHAMMADIYAH," vol. 1, no. 1, pp. 28–37, 2017.
6. D. Z. Akmal, H. Heri, A. Seswandi, M. Manajemen, and U. L. Kuning, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru," vol. 1, no. 3, pp. 231–240, 2022.
7. P. Tenaga, K. Gigi, D. A. N. Mulut, and D. I. Poli, "DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN," vol. 4, pp. 18–24, 2023, doi: 10.36082/jdht.v4i1.1008.
8. A. Y. Saputri, A. R. Amelia, and A. Baharuddin, "Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024," vol. 6, no. 1, pp. 109–120, 2025.
9. A. Supriatna, B. Periodontal, F. Kedokteran, G. Universitas, and J. Ahmad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut :



-
- Systematic Literature Review,” vol. 7, no. 1, 2023.
10. I. A. M. Samarinda, “Penumpukan Pasien Rawat Jalan Di poli Gigi Rumah Sakit,” vol. 4, no. 3, pp. 1635–1639, 2023.
 11. M. Nurmalasari, W. Z. Qomariana, P. Studi, M. Informasi, F. I. Kesehatan, and U. E. Unggul, “PERAMALAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN TAHUN 2023-2024 MENGGUNAKAN EXPONENTIAL SMOOTHING DI RS MEDIKA PERMATA HIJAU,” vol. 14, no. 2, pp. 74–78, 2024.
 12. S. N. Azizah, E. Rachmawati, P. Studi, M. Informasi, K. Politeknik, and N. Jember, “Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSIS) P-ISSN : 2868-6298,” vol. 8, no. 1, 2025.
 13. S. Azzahra, D. K. Ningsih, and O. E. Nursanty, “Relationship Between Repeat Visit Interest And Patient Satisfaction In The Outpatient Unit At Grha Permata Ibu Hospital In 2024,” vol. 15, no. 04, pp. 819–825, 2024, doi: 10.54209/eduhealth.v15i04.
 14. S. Marlina, F. Kedokteran, G. Universitas, and M. Surakarta, “Tingkat Kesadaran Pemeliharaan Kesehatan Rongga Mulut pada Anak Sekolah Dasar,” vol. 14, pp. 165–169, 2026.
 15. M. K. Gigi, “Effect of audiovisual distraction on pediatric dental anxiety : A cross-sectional study,” vol. 4, no. 158, pp. 4–8, 2024, doi: 10.20473/j.djmk.v57.i1.p4