

Hubungan Fasilitas Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang

Nashwa Juliani¹, Andriani^{2*}

¹⁻²Poltekkes Kemenkes Aceh, Indonesia

Article Info: Accepted: 1 Oktober 2025; Approve: 20 Oktober 2025; Published: 31 Oktober 2025

Abstrak: Fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai merupakan faktor penting dalam menunjang kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Namun, Poli Gigi Puskesmas Sukakarya Kota Sabang masih menghadapi kendala berupa ruang tunggu yang sempit, fasilitas yang belum lengkap, dan kebersihan yang kurang optimal, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional pada 50 pasien yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 39 responden (78%) menyatakan fasilitas baik dengan tingkat kepuasan puas, sedangkan 11 responden (22%) menilai fasilitas tidak baik dengan kepuasan tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,00 (< 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin baik kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak Puskesmas disarankan untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Fasilitas Kesehatan; Gigi Dan Mulut; Kepuasan Pasien.

Correspondence Author: Andriani

Email: andriani.muslimyes@gmail.com

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



Pendahuluan

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, perlu diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Pembangunan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas (Republik Indonesia, 1945). Dalam konteks ini, kesehatan gigi dan mulut merupakan komponen integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan karena berkontribusi besar terhadap kualitas hidup seseorang. Gangguan pada kesehatan gigi dan mulut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi kesehatan umum individu (Selvyanita dkk., 2021).

Kesehatan gigi dan mulut sering kali masih kurang diperhatikan oleh masyarakat, padahal sebagian besar penyakit gigi dan mulut berawal dari kondisi kebersihan rongga mulut

yang buruk. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan mulut dapat berdampak pada meningkatnya angka keluhan gigi yang berujung pada penurunan produktivitas dan kesejahteraan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran sentral dalam menunjang upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sebagaimana tertuang dalam Permenkes RI No. 43 Tahun 2019. Fasilitas kesehatan berfungsi sebagai sarana utama dalam memberikan pelayanan medis yang optimal bagi masyarakat. Kondisi fisik fasilitas, kelengkapan sarana, kebersihan lingkungan, serta kenyamanan ruang pelayanan merupakan aspek yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Salfadri dkk., 2022).

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi melalui layanan yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapannya, sebaliknya ketidakpuasan muncul ketika realitas pelayanan tidak sebanding dengan ekspektasi (Kusumastuti dkk., 2019). Dalam konteks fasilitas kesehatan gigi dan mulut, kepuasan pasien dapat menjadi indikator penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai institusi layanan primer pemerintah. Faktor-faktor seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan medis, kebersihan lingkungan, serta keramahan tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian Amary dkk. (2021) di Puskesmas Segiri Kota Samarinda menunjukkan bahwa responden dengan pelayanan fasilitas yang kurang baik cenderung tidak puas (68,1%) dibandingkan mereka yang menilai fasilitas baik (31,9%). Uji Chi-Square menghasilkan nilai signifikansi 0,00 ($<0,05$), menandakan adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan fasilitas dengan kepuasan pasien. Hasil serupa juga ditemukan oleh Surasdiman dkk. (2019) di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung (3,376) $> t$ tabel (2,251). Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas fasilitas berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Secara teoritik, kualitas fasilitas kesehatan dapat dianalisis menggunakan pendekatan teori kualitas jasa (*service quality theory*) yang menekankan pada lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tangibles atau bukti fisik berperan penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif terhadap pelayanan. Dalam konteks fasilitas kesehatan gigi dan mulut, kondisi sarana fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, ventilasi, peralatan medis, serta kenyamanan pasien menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi kualitas layanan.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas hubungan antara fasilitas dan kepuasan pasien di berbagai Puskesmas di Indonesia, kajian khusus yang berfokus pada Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang belum banyak dilakukan. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa fasilitas fisik di Poli Gigi tersebut masih belum memadai. Ruang tunggu yang sempit, jumlah kursi yang terbatas, area parkir kecil, serta fasilitas cuci tangan (*wastafel*) yang tidak berfungsi dengan baik menjadi keluhan utama pasien. Dari wawancara terhadap 10 pasien, sebagian besar menyatakan ketidakpuasan terhadap fasilitas ruang tunggu dan kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga, sehingga memengaruhi kenyamanan selama menunggu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap hubungan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien.

Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap hubungan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang, dengan mempertimbangkan aspek fisik dan kenyamanan fasilitas sebagai variabel utama yang sering kali diabaikan dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan fasilitas Puskesmas, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan gigi dan mulut.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang Tahun 2025. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan fasilitas kesehatan secara berkelanjutan guna mendukung tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Kajian Teori

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan secara terpadu. Puskesmas berfokus pada kegiatan promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya secara adil dan merata tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, maupun kepercayaan (Permenkes RI No. 43, 2019). Dalam konteks ini, Puskesmas tidak hanya menjadi tempat pelayanan medis, tetapi juga menjadi pusat pemberdayaan masyarakat dalam mewujudkan perilaku hidup sehat. Tujuan utama penyelenggaraan Puskesmas adalah menciptakan masyarakat yang memiliki kesadaran dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, serta hidup dalam lingkungan yang sehat dan produktif. Oleh karena itu, seluruh kegiatan di Puskesmas diarahkan untuk mencapai derajat kesehatan optimal bagi individu, keluarga, dan masyarakat (Permenkes RI No. 43, 2019).

Selain itu, Puskesmas juga memiliki fungsi strategis dalam melaksanakan kebijakan pembangunan kesehatan nasional melalui dua jenis pelayanan, yaitu upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama. Dalam penyelenggaraan UKM, Puskesmas berwenang melakukan perencanaan berbasis analisis masalah kesehatan masyarakat, melaksanakan komunikasi dan edukasi kesehatan, serta memberdayakan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatannya sendiri. Sementara itu, dalam fungsi UKP, Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang bersifat komprehensif, berkesinambungan, dan berorientasi pada keselamatan pasien dengan mengutamakan prinsip promotif dan preventif (Permenkes RI No. 43, 2019). Dengan demikian, Puskesmas berperan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan yang menjamin akses masyarakat terhadap layanan yang berkualitas dan berkeadilan.

Untuk menunjang fungsinya, Puskesmas wajib memiliki prasarana yang memadai agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Prasarana tersebut mencakup sistem penghawaan, pencahayaan, sanitasi dan hygiene, air bersih, kelistrikan, komunikasi, gas medis, proteksi kebakaran, evakuasi darurat, serta kendaraan puskesmas keliling (Permenkes RI No. 43, 2019). Ketersediaan dan kualitas prasarana ini sangat menentukan kenyamanan dan keselamatan pasien serta efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengelolaan prasarana Puskesmas harus dilakukan secara berkala untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi.

Lebih lanjut, fasilitas kesehatan sebagai bagian integral dari sistem pelayanan medis berperan penting dalam mendukung proses penyembuhan dan peningkatan mutu layanan. Menurut Permenkes RI No. 43 Tahun 2019, fasilitas kesehatan mencakup tempat dan sarana

yang digunakan dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Fasilitas kesehatan bukan hanya berupa bangunan fisik, tetapi juga meliputi alat kesehatan, sarana komunikasi, dan lingkungan pelayanan yang bersih dan aman. Menurut Syifa et al. (2020), fasilitas kesehatan harus dirancang dengan memperhatikan kondisi fisik, kebersihan, desain interior dan eksterior, serta kenyamanan pasien, karena persepsi pasien terhadap fasilitas sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas layanan.

Indikator fasilitas kesehatan mencakup beberapa aspek seperti perencanaan ruang, tata cahaya, warna, serta perlengkapan dan pesan visual yang disampaikan secara grafis (Rahma et al., 2019). Setiap aspek tersebut dirancang agar dapat memengaruhi persepsi, kenyamanan, dan emosi pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Selain itu, Permenkes RI No. 17 Tahun 2024 juga mengatur standar minimal peralatan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas, termasuk berbagai instrumen medis seperti bor gigi, ekskavator, handpiece, kaca mulut, serta perlengkapan sterilisasi dan perawatan alat. Ketersediaan alat yang lengkap menjadi indikator mutu pelayanan di bidang kesehatan gigi dan mulut.

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan kesehatan. Menurut Achmad et al. (2023), kepuasan pasien tercapai apabila harapan pasien terhadap pelayanan dapat terpenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, fasilitas, komunikasi, dan suasana lingkungan pelayanan. Selain itu, kepuasan pasien menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai umpan balik bagi penyedia layanan untuk melakukan perbaikan (Firdaus, 2021). Ketika pasien merasa puas, maka loyalitas terhadap fasilitas kesehatan akan meningkat dan mereka cenderung merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain (Mayenti et al., 2023).

Aspek kepuasan pasien mencakup kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, dan kompetensi teknis petugas (Arani, 2017). Kenyamanan berkaitan dengan kebersihan, tata ruang, dan suasana fasilitas; hubungan pasien dengan petugas melibatkan keramahan dan komunikasi efektif; sedangkan kompetensi teknis mencerminkan profesionalitas tenaga kesehatan. Faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas produk atau jasa, lokasi, fasilitas, citra lembaga, serta suasana dan desain visual pelayanan (Mulyah et al., 2020; Astuti, 2020). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan secara sistematis melalui berbagai teknik seperti survei langsung, analisis persepsi, dan evaluasi fungsi layanan (Wahyudi et al., 2015).

Dengan demikian, hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien sangat erat karena kualitas fasilitas berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, sementara fasilitas yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan dan keinginan pasien untuk kembali berobat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam memperkuat sistem pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas maupun fasilitas kesehatan lainnya.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan **analitik dengan desain potong lintang (cross sectional)**, yaitu suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen, yaitu *fasilitas kesehatan gigi dan mulut*, dengan variabel dependen, yaitu *kepuasan pasien* di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang.

Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengamati hubungan antar variabel dalam satu waktu tertentu tanpa melakukan intervensi terhadap subjek penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dan menggunakan fasilitas kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang, dengan rata-rata jumlah kunjungan sekitar 100 pasien per bulan. **Sampel penelitian** ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan **teknik purposive sampling**, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi mencakup pasien yang bersedia berpartisipasi dan bekerja sama, pasien berusia 18–60 tahun yang menggunakan fasilitas di Poli Gigi, serta pasien yang hadir selama periode penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien yang menolak berpartisipasi atau tidak memenuhi kriteria umur yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilaksanakan di **Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang** pada bulan **April 2025**. Kehadiran peneliti bersifat langsung di lapangan, dibantu oleh satu orang enumerator untuk memastikan keseragaman persepsi dan prosedur pengambilan data. Sebelum pengumpulan data dilakukan, peneliti memperoleh izin resmi dari Program Studi DIV Kesehatan Gigi dan Kepala Puskesmas Sukakarya serta melakukan penjajakan lokasi untuk memahami kondisi lapangan dan memastikan kesiapan fasilitas penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa **kuesioner terstruktur** yang disusun berdasarkan indikator fasilitas kesehatan gigi dan mulut serta tingkat kepuasan pasien. Kuesioner ini berfungsi untuk mengumpulkan data primer secara langsung melalui wawancara dengan responden di ruang tunggu Poli Gigi setelah mereka menerima pelayanan. Selain itu, **data sekunder** dikumpulkan melalui observasi lapangan dan telaah dokumen pendukung seperti catatan registrasi pasien dan laporan kegiatan Puskesmas.

Prosedur penelitian terdiri dari dua tahap utama, yaitu tahap perencanaan dan pelaksanaan. Pada tahap perencanaan, peneliti menyiapkan izin penelitian, melakukan koordinasi dengan pihak Puskesmas, serta menyiapkan instrumen penelitian. Pada tahap pelaksanaan, peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada responden, memberikan lembar *informed consent* sebagai bentuk persetujuan partisipasi, dan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Enumerator membantu memastikan kelengkapan pengisian data dan keseragaman prosedur. Semua data yang terkumpul kemudian diperiksa, dikodekan, dan ditabulasi sebelum dianalisis.

Proses **pengolahan data** dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: (1) *editing* untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi data; (2) *coding* untuk memberikan kode numerik pada setiap jawaban responden agar mudah dianalisis; (3) *transferring* untuk memindahkan data ke dalam tabel kerja; dan (4) *tabulating* untuk menyusun data dalam bentuk tabel distribusi sesuai dengan variabel penelitian.

Selanjutnya, **analisis data** dilakukan dalam dua tahap. Pertama, **analisis univariat** digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel, baik fasilitas kesehatan gigi dan mulut maupun kepuasan pasien, dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Kedua, **analisis bivariat** digunakan untuk menguji hubungan antara kedua variabel tersebut menggunakan **uji Chi-Square (χ^2)** dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05. Hasil uji ini digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14–25 April 2025 di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara menggunakan kuesioner kepada pasien yang berkunjung, sehingga diperoleh berbagai informasi mengenai karakteristik responden, penilaian terhadap fasilitas kesehatan gigi dan mulut, serta tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 34 orang (68%), sedangkan laki-laki berjumlah 16 orang (32%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan poli gigi di Puskesmas Sukakarya adalah perempuan yang lebih banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan gigi dan mulut.

Selanjutnya, berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada kategori dewasa akhir sebanyak 26 orang (52%), sedangkan kelompok dewasa awal berjumlah 24 orang (48%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien dengan usia dewasa akhir cenderung lebih memperhatikan kesehatan gigi dan mulut serta memiliki frekuensi kunjungan yang lebih tinggi ke fasilitas kesehatan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sukakarya umumnya tergolong baik, dengan 39 responden (78%) menilai fasilitas tersebut memadai dan 11 responden (22%) menilai masih kurang baik. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien merasa fasilitas yang tersedia sudah cukup menunjang kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan gigi.

Kemudian, dari segi kepuasan pasien, diperoleh bahwa sebanyak 41 responden (82%) menyatakan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diterima, sedangkan 9 responden (18%) merasa tidak puas. Temuan ini menandakan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa perlu adanya peningkatan dalam aspek tertentu, seperti kenyamanan ruang tunggu atau kebersihan fasilitas. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien cenderung sejalan dengan kualitas fasilitas yang tersedia di poli gigi tersebut.

Selanjutnya, hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, terdapat hubungan bermakna antara kondisi fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang. Dari total 50 responden, sebanyak 36 responden (72%) dengan fasilitas baik merasa puas, sedangkan 6 responden (12%) dengan fasilitas tidak baik merasa tidak puas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas kesehatan yang tersedia, seperti ketersediaan alat, kebersihan ruangan, dan kenyamanan tempat pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hasil ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas fasilitas sebagai upaya strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sukakarya Kota Sabang.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang, diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas kesehatan gigi dan mulut termasuk dalam kategori baik (78%), dan sebagian besar pasien juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (82%). Analisis statistik menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien.

Sebagaimana diungkapkan dalam latar belakang penelitian, kondisi fasilitas yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang sempit, kursi yang tidak mencukupi, serta toilet dan wastafel yang tidak layak pakai, menjadi faktor ketidaknyamanan bagi pasien. Seperti berdasarkan Tabel 4.3 Hasil wawancara peneliti dengan pasien yang berkunjung dan memakai fasilitas di Poli Gigi Puskesmas terlihat bahwa masih ada 11 orang (22%) yang merasa fasilitas di Poli Gigi Puskesmas tidak baik, Hal ini disebabkan karena kurangnya ketersediaan kursi di ruang tunggu Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya yang menyebabkan pasien harus berdiri untuk menunggu antrian pengobatan, selain kekurangan kursi di ruang tunggu Poli Gigi Puskesmas tidak tersedia nya wastafel karena kerusakan yang membuat wastafel tidak bisa digunakan dan juga fasilitas kamar mandi yang kotor sehingga dianggap kurang memadai yang membuat (22%) responden menyatakan fasilitas di Puskesmas masih tidak baik yang dimana mempengaruhi kepuasan pasien terhadap fasilitas. Meskipun demikian, sebagian besar pasien dalam penelitian ini menilai fasilitas tersebut sudah cukup baik, sehingga berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan.

Dalam penelitian ini, responden yang menilai fasilitas dalam kategori baik cenderung juga menyatakan puas terhadap pelayanan. Sebaliknya, dari 11 responden yang menilai fasilitas tidak baik, lebih dari separuhnya menyatakan tidak puas, sehingga menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kondisi fasilitas dan persepsi terhadap kepuasan responden.

Beberapa aspek fasilitas yang dinilai baik oleh pasien antara lain:

- a. Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu (meskipun ada yang masih merasa kurang).
- b. Kebersihan ruang pemeriksaan.
- c. Ventilasi dan pencahayaan yang memadai.

Namun demikian, masih terdapat 22% pasien yang menyatakan fasilitas tidak baik dan 18% yang menyatakan tidak puas, yang kemungkinan besar berasal dari persepsi negatif terhadap area, seperti toilet dan wastafel yang tidak layak pakai dan tempat parkir yang sempit.

Kualitas fasilitas belum merata masih ada ketimpangan antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan pasien. Meskipun 78% responden menilai fasilitas dalam kategori baik, 22% lainnya mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek-aspek kritical seperti keterbatasan kursi ruang tunggu, kebersihan kamar mandi, dan wastafel yang tidak berfungsi. Hal ini menandakan bahwa perbaikan infrastruktur mendesak diperlukan agar seluruh elemen fasilitas memenuhi standar pelayanan minimal.

Hasil ini mendukung hipotesis penelitian (H_a) bahwa terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien. Temuan ini juga sejalan dengan teori dari (Syifa, dkk. 2020) yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum jasa pelayanan diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi pasien terhadap kondisi ruang tunggu, toilet, tempat parkir, alat kesehatan, dan kebersihan ruang perawatan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan mereka.

Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian oleh (Amary, dkk., 2021) yang menemukan hubungan antara pelayanan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Begitu pula dengan penelitian oleh (Surasdiman dkk. 2019) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng.

Poli Gigi Puskesmas Sukakarya telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan pasien, namun masih perlu peningkatan berkelanjutan untuk menciptakan standar layanan yang konsisten dan merata. Jika hal ini diabaikan, potensi penurunan loyalitas pasien dan penilaian negatif terhadap instansi pelayanan dapat terjadi, yang pada akhirnya berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Sukakarya Kota Sabang umumnya berada dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan oleh 78% responden yang menilai fasilitas tersebut memadai. Selain itu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan juga tergolong tinggi, dengan 82% responden menyatakan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kondisi fasilitas kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan fasilitas secara optimal sebagai faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pengalaman pasien di fasilitas pelayanan dasar seperti Puskesmas.

Sebagai tindak lanjut, disarankan kepada Kepala Puskesmas untuk melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala guna menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pasien selama menerima pelayanan di Poli Gigi. Selain itu, bagian sarana dan prasarana perlu melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang masih kurang memadai, seperti penambahan kursi di ruang tunggu, perluasan area parkir, perbaikan wastafel, dan peningkatan kebersihan kamar mandi. Peningkatan mutu pelayanan juga hendaknya dilakukan dengan mengacu pada standar fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan ketentuan dalam Permenkes yang berlaku. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendukung pencapaian standar pelayanan prima di lingkungan Puskesmas.

Referensi

- Achmad, Rsud, and Mochtar Bukittinggi. 2023. "Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne lantai 3." 1(1):51–62.
- Amary, Arlisah, and Suprayitno Suprayitno. 2021. "Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda." *Borneo Student Research (BSR)* 2(2):1067–73.
- Arani, syaiful akbar. 2017. "Universitas Medan Area Medan Universitas Medan Area Universitas Medan Area." 44(2):8–10.
- Firdaus, Nanda oriza aulia. 2021. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas." 6.

- Kartikasari, Dwi, and Aryo Dewanto. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya." *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* 12(3):454–63.
- Kesehatan, Peraturan, Menteri, and No 75. 2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014."
- Kusumastuti, Aisya wulandari Oktaviani, and basirun al Ummah. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Instalasi Rawat Inap Rs Pku Muhammadiyah Gombong."
- Mayenti, Fitra, Dilgu Meri, Ika Permanasari, Program Studi, S. Keperawatan, Fakultas Kesehatan, and Institut Kesehatan. 2023. "Pelayanan Asuhan Keperawatan." 4:562–69.
- Muliyah, Pipit, AminatunDyah, and Tryana Sukma Septian Nasution Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu. 2020. "Kualitas Pelayanan Kesehatan 1. Definisi Kualitas Pelayanan." *Journal GEEJ* 7(2).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 17. 2024. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024." *Permenkes No.17* 1–253.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43. 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas." *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tentang Puskesmas Nomor 65(879):*2004–6.
- Rahma, Peggy, and Tanto Askriyandoko. 2019. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek." 180–94.
- Republik Indonesia. 1945. "Undang-Undang Dasar 1945." 4(1):1–12.
- Salfadri, rizka hadya, and Syafri Ronaldi. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman." 4(1):29–38.
- Santa, Ivon, and Retno Murnisari. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)* 3(2):206–14.
- Selvyanita, Nandiya, Sri Wahyuni, and Nur Adiba Hanum. 2021. "Gambaran Pengetahuan Orang Tua Tentang Kesehatan Gigi Dan Mulut Anak Di Desa Kenten Laut Rt. 18 Banyuasin." *Jurnal Kesehatan Gigi Dan Mulut (JKGM)* 3(1):52–56. doi: 10.36086/jkgm.v3i1.798.
- Surasdiman, Gunawan, and Ikhsan Kadir. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng." *Journal of Management* 2(1):1–16.
- Syifa, Ratu, and Nabila Khansa. 2020. "Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat)." *XX(Xx):*1–21.
- Ula, Vivi Rohmatul, Darianto, and Ardiasyah Ahsanul Hayat. 2021. "Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien." *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 37(1):46–56.
- Wahyudi, Titan, and nyoman anita Damayanti. 2015. "Hubungan Knowledge Dan Perception Gap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Semen Gresik." 1:319–27.
- Wulandari, Afrizal, Fithriawan Nugroho, and Efendi. 2023. "Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Administrasi Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Patama Kriopanting Kabupaten Bangka Selatan." *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 9(1):70–83.