

Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD DR. Fauziah Bireun

Irawati¹, Herry Imran^{2*}

¹⁻²Poltekkes Kemenkes Aceh, Indonesia

Article Info: Accepted: 20 Juli 2024; Approve: 25 Juli 2024; Published: 31 Juli 2024

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas suatu fasilitas kesehatan, khususnya dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian awal yang melibatkan 10 pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD dr. Fauziah Bireuen, ditemukan bahwa 7 (70%) di antaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Fauziah Bireuen. Penelitian ini bersifat analitik dengan desain cross-sectional, yang dilakukan di Poli Gigi RSUD dr. Fauziah Bireuen pada tanggal 4-22 Maret 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD dr. Fauziah Bireuen, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling yang berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dikategorikan baik berada pada kriteria puas sebanyak 5 (55,6%) responden, sementara pelayanan yang dikategorikan kurang baik berada pada kriteria kurang puas, yaitu sebanyak 21 (100%) responden. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Fauziah Bireuen, dengan nilai $p = 0,001$ yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$. Disarankan agar petugas kesehatan gigi meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek bukti fisik dan keandalan, untuk memastikan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Pelayanan; Kesehatan Gigi; Mulut; Kepuasan Pasien.

Abstract: Patient satisfaction is the main indicator in assessing the quality of a health facility, especially in health services. Based on initial research involving 10 patients who visited the Dental Polyclinic at RSUD dr. Fauziah Bireuen, it was found that 7 (70%) of them felt dissatisfied with the services provided. This study aims to determine the relationship between dental and oral health services and patient satisfaction at RSUD dr. Fauziah Bireuen. This research was analytical with a cross-sectional design, which was carried out at the Dental Polytechnic of RSUD dr. Fauziah Bireuen on 4-22 March 2024. The population in this study were all patients who visited the Dental Polyclinic at RSUD dr. Fauziah Bireuen, with sampling using accidental sampling technique, totaling 30 people. The results of the study showed that 5 (55.6%) respondents categorized good dental and oral health services were satisfied, while 21 (100%) respondents categorized as poor dental services were less satisfied. It can be concluded that there is a significant relationship between dental and oral health services and patient satisfaction at RSUD dr. Fauziah Bireuen, with a value of $p = 0.001$ which is smaller than $\alpha 0.05$. It is recommended that dental health workers improve the quality of services, especially in the aspects of physical evidence and reliability, to ensure patients are satisfied with the services they receive.

Keywords: Service; Dental Health; Mouth; Patient Satisfaction.

Correspondence Author: Herry Imran

Email: irawati.aqis@gmail.com

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



Pendahuluan

Kesehatan fisik dan spiritual seseorang sangat penting bagi kehidupannya. Kesehatan gigi dan mulut harus diperhatikan selain kesehatan umum karena keduanya memengaruhi kesehatan

tubuh secara keseluruhan. Seseorang dapat berpendapat bahwa kesehatan gigi dan mulut terkait erat dengan kesehatan fisik secara keseluruhan (Afdillah et al., 2023).

Perawat gigi memberikan layanan perawatan kesehatan gigi dan mulut, selain dokter gigi yang memberikan layanan medis gigi. Layanan yang terkait dengan kesehatan gigi dan mulut diberikan secara menyeluruh kepada individu dan masyarakat, dengan penekanan pada tindakan pencegahan, promosi, dan terapi dasar. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima dari tenaga medis sangat erat kaitannya dengan layanan yang diberikan kepada klien atau pasien (Siti Dinda Prasasti, Tiurmina Sirait & Laela, 2021).

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, kamar operasi, dan pelayanan lainnya. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi tepat guna, pengembangan keterampilan sumber daya manusia (SDM), dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di sarana yang ada saat ini, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen merupakan rumah sakit tipe B yang beralamat di Jln. Mayjen T. Hamzah Bendahara No. 13. Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen dibangun pada tahun 1929 pada masa penjajahan Belanda. Pada tanggal 1 Desember 1971, Puskesmas Jeumpa didirikan untuk memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan RI yang mewajibkan setiap kecamatan memiliki satu Puskesmas Induk. Peraturan ini mulai berlaku di bawah pimpinan Dr. Ali Yazir Hasibuan. Kepala Puskesmas Jeumpa beserta timnya mengalami kemajuan yang cukup signifikan, dan sebagai hasilnya, puskesmas Jeumpa menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen berdasarkan Keputusan Bupati Aceh Utara Nomor 69 Tahun 1992 dan persetujuan Direktur Jenderal. Saat itu Bireuen masih berada di Kabupaten Aceh Utara (Bireuen, 2021).

Sesuai dengan Keputusan Bupati Bireuen Nomor 017 Tahun 2001 tanggal 27 Januari 2001 tentang Pemberian/Pengukuhan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen, maka Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen resmi berganti nama menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen pada tanggal 11 Juni 2001. Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen berganti nama menjadi BLU RSD dr. Fauziah Bireuen saat Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 28 Tahun 2004 mengubahnya dari organisasi UPT Dinas Kabupaten Bireuen menjadi suatu badan. Agar RSUD Dr. Fauziah Bireuen mampu mengelola keuangannya secara mandiri, maka Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) telah disetujui untuk dilaksanakan melalui Keputusan Bupati Bireuen Nomor 561 Tahun 2009. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/2402/2014 Tahun 2014,

RSUD Dr. Fauziah Bireuen merupakan Rumah Sakit Umum Kelas B. Sedangkan berdasarkan Keputusan Gubernur Aceh Nomor 445.1/BP2T/2836/2014, RSUD Kelas B diberikan izin operasional tetap. Selanjutnya, Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 1 Tahun 2015 mengatur perubahan struktur organisasi dari Kelas C menjadi Kelas B. RSUD Dr. Fauziah Bireuen ditetapkan sebagai salah satu Rumah Sakit Daerah Provinsi Aceh, sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Provinsi dan Rumah Sakit Rujukan Daerah yang ditandatangani pada 13 Februari (Bireuen, 2021).

Dimensi konkret dari mutu pelayanan mencakup segala hal yang berhubungan dengan tampilan luar pelayanan kesehatan, seperti fasilitas, peralatan, dan alat komunikasi bagi staf; keandalan, atau kapasitas staf untuk menyampaikan janji secara konsisten dan dapat diandalkan; daya tanggap, atau kesiapan staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat; jaminan, atau segala hal yang berhubungan dengan keahlian dan keramahan staf dan kapasitas mereka untuk menginspirasi rasa percaya; kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki oleh personel layanan kesehatan; empati, atau segala hal yang mencakup pemberian perhatian individual oleh personel layanan; dan pemahaman (Yogi et al., 2018).

Sebagai tolok ukur mutu layanan dan indikator penilaian mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan tanda awal standar fasilitas kesehatan. Apabila harapan pasien terpenuhi, maka layanan tersebut telah memberikan layanan kesehatan bermutu tinggi dengan mutu yang baik, sehingga mutunya cukup baik dan kepuasannya tinggi (Anggia et al., 2020). Perbandingan antara harapan pasien sebelum mendapatkan layanan dan kesan mereka terhadap layanan yang diterima menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi. Jika harapan pasien terpenuhi, maka layanan tersebut telah memberikan layanan kesehatan berkualitas luar biasa yang juga akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi (Aulia et al., 2017).

Persentase masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 57,6%, gigi rusak/berlubang/nyeri sebesar 45,3%, gusi bengkak/bernanah sebesar 14%, dan hanya 10,2% masyarakat yang memeriksakan diri ke dokter gigi, berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 (Dinas Kesehatan, 2019).

Berdasarkan penelitian (Siti Dinda Prasasti, Tiurmina Sirait & Laela, 2021), Kepuasan secara keseluruhan terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut, dengan komponen komunikasi menunjukkan persentase kepuasan pasien terendah sebesar 68,2%, sedangkan dimensi kenyamanan dan kualitas teknis keduanya mencapai 93,06%. Menurut temuan penelitian, individu sering menyatakan ketidakpuasan dengan mutu dan volume informasi yang mereka terima dari tenaga medis dan fasilitas mereka. Hal ini terbukti dari temuan penelitian yang

menunjukkan bahwa 35–40% individu melaporkan merasa tidak puas dengan interaksi mereka dengan penyedia layanan kesehatan, khususnya dokter.

Berdasarkan penelitian (Boy et al., 2021) di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi, sebagian besar pasien (61,1%) menyatakan kurang puas terhadap sarana penunjang pelayanan kesehatan gigi, sedangkan 38,9% menyatakan cukup puas. Pada komponen informasi, sebanyak 31 responden (75,61%) menyatakan pelayanan oleh tenaga kesehatan belum maksimal, sedangkan sebanyak 10 responden (24,39%) menyatakan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah cukup. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan perhitungan uji statistik diperoleh nilai p sebesar $0,000 < 0,05$.

Poli Gigi RSUD dr. fauziah Bireuen mempunyai 1 orang dokter gigi spesialis bedah mulut, 5 orang dokter gigi umum, dan 11 orang perawat gigi. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien Tahun 2022 sebanyak 761 pasien, terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien pada Tahun 2023 yaitu sebanyak 1579 pasien. Kenaikan jumlah kunjungan ini disebabkan karena sudah adanya dokter gigi spesialis bedah mulut yang bertugas di RSUD dr. fauziah Bireuen ini.

Berdasarkan penelitian awal yang peneliti lakukan dengan cara wawancara terhadap 10 orang pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD dr. Fauziah Bireuen, 7 (70%) pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 3 pasien merasa puas. Ketidakpuasan ini disebabkan karena perawatan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan pasien, pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hasil wawancara dengan petugas kesehatan gigi dan mulut, didapatkan bahwa rendahnya minat masyarakat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pasien yang tidak kembali mereka beralasan sudah tidak sakit lagi ketika selesai minum obat.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2024.

Kajian Teori

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan layanan kesehatan yang baik. Menurut Undang-Undang Kesehatan, pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencegah, mengobati, dan memelihara kesehatan, baik secara individual maupun komunitas (Astuti, 2022). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya, merupakan layanan medis profesional yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga kesehatan, dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pencegahan dan pengobatan penyakit serta gangguan terkait mulut dan gigi

(Muninjaya, 2011)..Layanan ini wajib disediakan oleh rumah sakit dan lembaga kesehatan, dengan dukungan penuh dari pemerintah pusat dan daerah dalam hal penyediaan tenaga kerja, sumber daya, peralatan, dan obat-obatan untuk menjamin kualitas dan keterjangkauan layanan bagi masyarakat (Ade Yuninda Purba, 2019).

Lebih lanjut, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, yang mencakup harapan akan layanan yang bermutu tinggi, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan pasien (Pohan Imbalo S., 2006). Kualitas tersebut mencakup elemen-elemen dinamis yang berkaitan dengan lingkungan, proses, dan interaksi antara pasien dengan penyedia layanan (Astuti, 2020). Persepsi terhadap kualitas layanan dapat berbeda-beda antara pasien, penyedia layanan kesehatan, dan penyanggah dana, namun tujuan utamanya adalah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan cara yang efektif dan efisien.

Kualitas layanan juga diukur melalui beberapa dimensi, termasuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan kompetensi teknis dari petugas layanan kesehatan (Lupiyodi, 2013). Dimensi ini membantu dalam mengevaluasi seberapa baik layanan kesehatan memenuhi kebutuhan pasien. Manfaat dari kualitas pelayanan yang baik sangat dirasakan oleh pasien, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan, dan efektivitas layanan yang mereka terima (Pohan Imbalo S., 2006).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk pelayanan medis, rehabilitasi, dan pemeliharaan kesehatan. Tugas utama rumah sakit, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44/2009, adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh dengan menjaga standar pelayanan yang tinggi serta menyediakan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia di bidang kesehatan (Muninjaya, 2011). Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen, sebagai rumah sakit tipe B, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan medis spesialisik dan gawat darurat yang berkelanjutan, sesuai dengan peraturan yang berlaku, guna memastikan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Permenkes, 2020).

Kepuasan pasien, sebagai salah satu indikator penting kualitas layanan, dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk dan jasa, faktor emosional, serta aspek-aspek lain seperti kenyamanan, hubungan dengan petugas, dan kompetensi teknis petugas (Kotler, 2015); Sabarguna, 2011). Tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui berbagai teknik, seperti menanyakan langsung kepada pasien tentang aspek-aspek tertentu dari layanan yang mereka terima (Supriyanto & Ernawaty, 2013). Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang baik harus selalu berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien, serta melakukan perbaikan terus-menerus untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain analitik cross-sectional untuk mengkaji hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. Populasi penelitian mencakup seluruh individu yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Dr. Fauziah Bireuen, dengan total sebanyak 761 orang (Swarjana, 2015). Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yang melibatkan wawancara terhadap pasien yang kebetulan hadir atau sedang berobat pada saat penelitian berlangsung. Kriteria inklusi sampel meliputi pasien yang menggunakan fasilitas di Poli Gigi RSUD Dr. Fauziah Bireuen, bersedia diwawancarai, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Sebaliknya, pasien yang memiliki keterbatasan komunikasi atau menolak berpartisipasi dalam penelitian masuk dalam kriteria eksklusi. Sampel akhir yang terpilih untuk penelitian ini berjumlah 30 orang.

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi RSUD Dr. Fauziah Bireuen dari tanggal 4 hingga 22 Maret 2024. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data dikumpulkan melalui dua sumber: data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara langsung dengan responden, serta data sekunder yang diambil dari buku rekam medis Poli Gigi RSUD Dr. Fauziah Bireuen, yang digunakan sebagai data pendukung.

Prosedur penelitian meliputi beberapa tahapan, dimulai dari pembuatan surat izin dari Prodi Terapi Gigi, permohonan izin kepada Direktur RSUD Dr. Fauziah Bireuen, observasi lokasi, persiapan lembar informed consent dan kuesioner, pengajuan ethical clearance, hingga pelaksanaan wawancara dengan pasien setelah menerima pelayanan. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti dibantu oleh dua enumerator yang terlebih dahulu disiapkan melalui pertemuan untuk menyamakan persepsi. Setelah data diperoleh, dilakukan pengolahan data yang meliputi tahap editing untuk memeriksa keakuratan informasi, coding untuk mengkategorikan data, entry data ke dalam sistem komputer, cleaning untuk memastikan tidak ada kesalahan input, dan tabulating untuk menyusun data sehingga lebih mudah dipahami.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua metode, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan sifat-sifat setiap variabel penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (Sundayana, 2016). Analisis bivariat menggunakan uji statistik Chi Square dengan $\alpha = 0,05$ untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan syarat minimal 30 responden dan skala data ordinal atau nominal.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 4-22 Maret 2024 dengan melibatkan 30 responden yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Dr. Fauziah Bireuen. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk naratif berdasarkan hasil pemrosesan data yang dilakukan di lapangan.

Pada analisis univariat, distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 19 orang atau 63,3% dari total responden. Selanjutnya, analisis distribusi frekuensi berdasarkan umur menunjukkan bahwa kelompok umur yang paling banyak diwakili adalah 26-30 tahun, dengan 20 responden atau 66,7% dari total sampel.

Dalam analisis bivariat, distribusi frekuensi terkait pelayanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa 21 responden atau 70% menilai pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima tergolong buruk. Kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut juga diperiksa, dan hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 25 responden atau 83,3% merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

Terkait hubungan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menilai pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai baik, hanya 55,6% yang merasa puas. Sebaliknya, 100% dari 21 responden yang menilai pelayanan tersebut buruk, masuk dalam kategori kurang puas. Hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Fauziah Bireuen ini diperkuat oleh hasil uji statistik chi square yang menunjukkan nilai $p = 0,001$, yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$, menandakan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

2. Pembahasan

Berdasarkan data di atas, diketahui pelayanan kesehatan gigi dan mulut paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 21 (70%) responden. Hasil jawaban kuesioner responden mengatakan masih kurang nyaman di ruang tunggu yang panas dan ramai. Berdasarkan tabel 4.4 diketahui kepuasan pasien paling banyak berada pada kriteria kurang puas yaitu sebanyak 25 (83,3%), responden mengatakan untuk mendapatkan perawatan gigi harus menunggu antrian lama dan juga dokter gigi yang telat masuk ke ruangan. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 5 (55,6%) responden menempatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam kategori baik jika dilihat dari kepuasan mereka terhadap pelayanan. Dari 21 (100%) responden,

pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam kategori kurang memuaskan. Di RSUD Dr. Fauziah Bireuen, pelayanan kesehatan gigi dan mulut berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh hasil uji statistik chi square yang memiliki nilai $p = 0,001 < \alpha 0,05$.

Peneliti memperkirakan bahwa konsumen akan merasa tidak puas jika mereka menerima perawatan kesehatan gigi dan mulut yang buruk. Keputusan pasien tentang tingkat kebahagiaan mereka dipengaruhi oleh layanan yang mereka terima; jika mereka senang dengan perawatan yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali untuk perawatan lebih lanjut.

Noni (2018) menemukan hubungan yang signifikan ($p=0,000$) antara kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo dengan menggunakan uji chi square. Sobirin Kota Lubuklinggau dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Peningkatan standar pelayanan yang diberikan kepada pasien agar sesuai dengan harapannya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sejalan dengan teori Irine Diana (2011) yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang memuaskan dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi pelayanan kesehatan, seperti membantu mereka menghadapi persaingan di masa mendatang, kepuasan pelanggan merupakan bentuk periklanan yang terbaik, pelanggan yang puas kemungkinan besar akan kembali lagi, dan pelanggan yang puas mudah untuk direkomendasikan.

Temuan penelitian ini, yang didukung oleh penelitian Aulia dkk. (2017), menunjukkan hubungan yang signifikan ($p < 0,05$) antara kualitas layanan kesehatan mulut dan pasien. Dari responden, 39,5% melaporkan baik, dan 60,5% melaporkan kurang baik. Kualitas layanan terdiri dari dimensi nyata, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas layanan. Meningkatnya kepuasan pasien terhadap perawatan dapat mendorong pasien untuk kembali dan memanfaatkan layanan medis lagi.

Aspek bukti fisik yang mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi ini meliputi kebersihan dan kerapian ruangan, ruang tunggu, penampilan petugas, serta peralatan yang digunakan. Hasil jawaban kuesioner pasien masih kurang nyaman di ruang tunggu yang panas dan selalu ramai, terlihat hanya 7 (23,3%) pasien yang menjawab baik. Juga pasien masih merasa kurang dibagian kebersihan dan kerapian ruangan, terlihat hanya 16 (53,3%) pasien yang menjawab baik. Karena pasien setiap hari selalu ramai, pasien mengantisipasi bahwa kebersihan dan ketertiban perlu ditingkatkan lagi. Pasien tidak senang dengan cara instrumen, kursi, meja, berkas, dan peralatan gigi ditata di ruang poli gigi kecil. berdasarkan temuan studi tahun 2017 oleh Aulia dkk. di lingkungan perawatan primer Kota Banjarmasin, yang menunjukkan korelasi kuat antara bukti nyata dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien meningkat dengan bukti fisik yang ditampilkan lebih baik, atau sebaliknya.

Aspek yang mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dalam penelitian ini selanjutnya adalah kehandalan. Dimensi kehandalan 10 (33,3%) pasien mengatakan Dokter gigi menggunakan bahasa yang kurang dimengerti ketika menjelaskan kepada pasien, Dokter gigi yang mampu mendengarkan dan memperhatikan berbagai masalah yang dialami pasien akan membuat pasien merasa puas. Selain itu, sebanyak 8 pasien (26,7%) mengaku harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan karena dokter gigi tidak datang tepat waktu. Penelitian Reza pada tahun 2023 menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kebahagiaan pasien dengan keandalan poliklinik gigi Puskesmas Kecamatan Guguk Panjang.

Hasil jawaban kuesioner tentang kepuasan, 16 (20%) responden mengatakan informasi yang diberikan oleh dokter gigi tentang kesehatan gigi dan mulut terkadang masih kurang jelas, dokter gigi sering menggunakan bahasa ilmiah yang tidak dimengerti oleh pasien dan 8 (26,6%) responden mengatakan teralalu lama menunggu antrian untuk mendapatkan perawatan serta dokter gigi yang terlambat masuk ke ruangan.

Salah satu metrik penting yang harus diperhatikan dalam pemberian layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien muncul dari penilaian pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima di rumah sakit dengan membandingkan harapan mereka dengan kualitas perawatan yang sebenarnya mereka terima. Akibatnya, layanan rumah sakit berdampak pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit atau klinik (Sekar, et al., 2021).

Perbandingan antara harapan pasien sebelum mendapatkan layanan dan kesan mereka terhadap layanan yang mereka terima menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut. Jika layanan memenuhi harapan pasien, ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan berkualitas tinggi telah diberikan, menghasilkan kualitas yang luar biasa dan kepuasan yang tinggi. Pasien memiliki beberapa kebutuhan, termasuk kebutuhan dan keinginan untuk layanan yang cepat dan akurat, layanan kesehatan yang terjangkau, staf medis yang berkualifikasi tinggi, dan sikap yang ramah dan mudah didekati. Namun, hanya sedikit penyedia layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan ini. Pasien yang senang dengan layanan yang mereka terima akan terus menggunakan penyedia layanan pilihan mereka, menjadikan pasien yang puas sebagai aset yang sangat berharga. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan mence

ritakan pengalaman negatif mereka kepada orang lain dua kali lebih sering (Mahzalina et al., 2021).

Kesimpulan

Berdasarkan temuan pdi atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Fauziah Bireuen sebagian besar berada pada kategori kurang baik, dengan 21 responden atau 70% dari total sampel menyatakan demikian. Selain itu, kepuasan pasien juga cenderung rendah, di mana 25 responden atau 83,3% merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Penelitian ini juga mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai $p = 0,001$, yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Fauziah Bireuen.

Referensi

- Ade Yuninda Purba. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan. 7.
- Afdillah, N., Nuraisya, N., & Astuti, W. (2023). Level of Patient Satisfaction With the Quality of Services At Lepo-Lepo Kendari Puskesmas Dental Poly During the Covid-19 Pandemic. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4(1), 39–49. <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.987>
- Anggia, P., Yandi, S., & Mahata, I. B. E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 4(April), 43–50. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763>
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Isnur, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*, II(1), 95–100.
- Bireuen, R. dr. F. (2021). Sejarah Dan Perkembangan RSUD dr. Fauziah Bireuen. <https://rsudfauziah.bireuenkab.go.id/berita/kategori/profil/sejarah-dan-perkembangan-rsud-dr-fauziah-bireuen>
- Dinas Kesehatan. (2019). Laporan Provinsi Aceh. Riskesdas.
- Kotler. (2015). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendali. Erlangga.
- Muninjaya. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC.
- Pohan Imbalo S. (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC.
- Siti Dinda Prasasti, Tiurmina Sirait, H. A. K., & Laela, D. S. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2).

Supriyanto & Ernawaty. (2013). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Nuha Medika.

Yogi, I. G., Raharja, D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *Odonto Dental Journal*, 5(1), 34–44.