

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI  
GIGI DI PUSKESMAS KALASAN

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan  
Masyarakat



Oleh

Didit Bakti Darmawan  
KM.18.00586

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
WIRA HUSADA YOGYAKARTA  
2022**

**NASKAH PUBLIKASI**  
**HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI**  
**GIGI DI PUSKESMAS KALASAN**

Disusun Oleh:  
Didit Bekti Darmawan  
KM.18.00586

Telah diseminarkan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal **05 Agustus 2022**

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**



**Sugiman, S.E M.P.H**

**Pembimbing Pendamping**



**Prastiwi Putri Basuki, S.K.M, M.Si**

Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2022

**Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)**



**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**

NASKAH PUBLIKASI  
HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI  
GIGI DI PUSKESMAS KALASAN

Disusun Oleh:  
Didit Bekti Darmawan  
KM.18.00586

Telah diseminarkan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal **05 Agustus 2022**

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**

**Sugiman, S.E M.P.H**

**Pembimbing Pendamping**

**Prastiwi Putri Basuki, S.K.M, M.Si**



Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2022

**Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**

## **HUBUNGAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS KALASAN**

Didit Bekti Darmawan<sup>1</sup>, Sugiman<sup>2</sup>, Prastiwi Putri Basuki<sup>3</sup>

### **INTISARI**

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden dengan teknik *accidental purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis bivariat dengan uji *chi square* serta menggunakan instrument berupa kuisioner.

**Hasil:** Mutu pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan menunjukkan 44,7% sudah baik dan 55,3% kurang baik. Kepuasan pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan terdapat 39 (51,3%) pasien menyatakan puas dan 37 (48,7%) pasien menyatakan cukup puas. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan dengan hasil p-value 0,002 dan nilai OR 4,320.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Poli Gigi, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat(S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

## **RELATIONSHIP OF QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN THE DENTAL POLY SERVICES AT KALASAN PUSKESMAS**

Didit Bektı Darmawan<sup>1</sup>, Sugıman<sup>2</sup>, Prastıwı Putri Basukı<sup>3</sup>

### **Abstract**

**Background:** Dental and oral health services are professional health services aimed at the community, families and individuals, both sick and healthy. Patient satisfaction is the first indicator of the standard of a health facility and a measure of service quality.

**Objective:** To determine the relationship between quality and patient satisfaction in the dental clinic at the Kalasan Public Health Center.

**Research Methods:** This research is a quantitative study with a *cross sectional*. The sample in this study were 76 respondents with *accidental purposive sampling technique*. This study uses bivariate analysis with *chi square* and uses an instrument in the form of a questionnaire.

**Results:** The quality of dental poly services at the Kalasan Health Center showed 44.7% was good and 55.3% was not good. Satisfaction of dental poly services at Kalasan Public Health Center, 39 (51.3%) patients said they were satisfied and 37 (48.7%) patients said they were quite satisfied. There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the dental clinic at Kalasan Health Center with a p-value of 0.002 and an OR value of 4.320.

**Conclusion:** There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the dental clinic at Kalasan Health Center.

**Keywords:** *Dental Clinic Service, Patient Satisfaction, Service Quality*

<sup>1</sup>Student of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pusat pelayanan kesehatan bersifat publik yang paling dekat dengan masyarakat yang harus dijamin oleh wilayah kerja puskesmas. Salah satu upaya pelayanan di Puskesmas yang sering dikunjungi masyarakat adalah pelayanan poli gigi. Seseorang yang berkunjung ke pelayanan poli gigi adalah orang yang memiliki penyakit serta keluhan terhadap gigi. Seseorang dikatakan tidak sehat apabila tidak memiliki gigi yang sehat.<sup>1</sup>

Mutu pelayanan kesehatan yang harus memenuhi unsur *acceptability* atau dapat diterima oleh masyarakat, *aquality* pelayanan sesuai dengan standar kewajaran, *appropriateness* (kelayakan), *efficiency* atau pelayanan yang efisien, *effectivities* pelayanan poli gigi efektif dan *accessibility* atau mudah dicapai. Mutu pelayanan merupakan ukuran sampai sejauh mana telah dicapai standar program atau standar pelayanan kesehatan gigi yang diberikan.<sup>2</sup>

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Kepuasan pasien sebagai tolak ukur yang digunakan oleh pemberi jasa layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dan sebagai acuan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik lagi. Ada lima dimensi dalam mutu pelayanan yang meliputi daya tanggap (*responseveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan

oleh tindakan medis saja akan tetapi juga pada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan, ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien.<sup>2</sup>

Standar pelayanan publik diperlukan untuk menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur sebagai acuan penilaian pelayanan yang merupakan komitmen pemberi atau penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, minimnya tingkat kesalahan, serta berdasarkan proses dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyedia layanan. Dengan adanya standar pelayanan, penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan, sehingga standar pelayanan sendiri dapat menjadi alat untuk mengukur kinerja layanan.<sup>3</sup>

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Menurunnya penggunaan pelayanan kesehatan disebabkan oleh peningkatan akses pelayanan kesehatan, namun masih berkualitas rendah atau tidak efisien dan efektif bagi penyedia untuk melayani masyarakat. Permasalahan tersebut terlihat dari meningkatnya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan medis, seperti kesehatan yang buruk, sikap dan praktik pelayanan petugas, sistem birokrasi yang kompleks, kualitas pelayanan dan pengobatan yang buruk, serta jam kerja yang pendek. Menurunnya penggunaan pelayanan perawatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi

dan mulut merupakan pelayanan kesehatan yang profesional. Dengan komunitas, keluarga, individu, orang sakit dengan baik. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat berupa peningkatan dan pencegahan kesehatan gigi, penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi Pemerintah terintegrasi, terintegrasi dan dilaksanakan secara berkelanjutan.<sup>4</sup>

Puskesmas Kalasan memiliki Pelayanan Poli Gigi yang dilaksanakan oleh seorang Dokter Gigi yang datang setiap hari pada jam pelayanan Senin s/d Kamis pada pukul 07.30 – 14.30 WIB, hari Jumat pada pukul 07:30 s/d 11:30 WIB dan hari Sabtu 07:30 s/d 13:00 WIB serta terdapat Perawat Gigi yang berjumlah 2 orang, Kunjungan pasien pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan pada tahun 2018 sebanyak 3.580 pasien, tahun 2019 sebanyak 3.370 pasien, tahun 2020 sebanyak 2.099 pasien. Bila dihitung kenaikan kunjungan poli gigi tahun 2018-2019 sebanyak 5,86%, tahun 2019- 2020 sebanyak 37,7%.

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

#### **a. Pengertian mutu pelayanan kesehatan**

Mutu adalah faktor keputusan mendasar pelanggan. Mutu merupakan penentuan pelanggan berdasarkan pengalamannya terhadap produk dan jasa pelayanan. Mutu Produk dan jasa adalah seluruh gabungan sifat – sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, engineering, manufaktur dimana produk atau jasa akan bertemu dengan harapan pelanggan.<sup>5</sup>

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara upaya yang diberikan telah sesuai dengan standar. Mutu dapat memberikan rasa puas kepada pasien dan sebagai bukti objektif dari upaya yang diterimanya.<sup>6</sup> Mutu pelayanan kesehatan bisa diukur dengan beberapa dimensi, dengan itu dapat dianalisis suatu pelayanan itu bermutu atau tidak.



## **Pengertian Pasien**

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>7</sup>

## **Pelayanan Poli Gigi**

Pelayanan kesehatan gigi merupakan serangkaian upaya, sikap dan langkah-langkah yang dilakukan oleh seorang dokter gigi dalam melaksanakan aktivitas pengobatan gigi.

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien, keprihatinan petugas serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien, dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.<sup>8</sup>

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien pasien yang berkunjung di pelayanan poli gigi Puskesmas Kalasan pada bulan Mei – Oktober 2021 sebanyak 310 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden. Analisis bivariat menggunakan analisis *chi square* dan dilanjutkan dengan regresi logistik.

## HASIL

Hasil penelitian hubungan mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi di Puskesmas Kalasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Karakteristik berdasarkan usia pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin di Puskesmas Kalasan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia (tahun)</b>		
20-30	11	14,7
31-40	16	21
41-50	23	30,3
51-60	26	34,2
Total	76	100
<b>Pendidikan</b>		
SD	5	6
SMP/SLTP	19	25
SMA/SLTA	43	57
Perguruan Tinggi	9	12
Total	76	100
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	8	11
Karyawan Swasta	42	55
Petani	19	25
PNS	7	9
Total	76	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	41	54
Laki- Laki	35	46
Total	76	100

*Sumber: Data Primer, 2022*

Berdasarkan tabel 1 karakteristik usia responden diketahui kelompok usia responden terbanyak berada pada rentang usia 51-60 tahun sebanyak 26 responden (34,2%), sedangkan kelompok usia terendah berada pada rentan usia 20-30 tahun sebanyak 11 responden (14,7). Status Pendidikan menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu berpendidikan SMA/SLTA sebanyak 43 responden (57%), sedangkan paling sedikit yaitu berpendidikan SD sebanyak 5 responden (6%). Status pekerjaan menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebanyak 42 responden (55%), sedangkan paling sedikit yaitu status PNS sebanyak 7 responden (9%), dan menurut kelompok jenis kelamin responden lebih

banyak perempuan sebanyak 41 responden (54%), dari pada laki-laki sebanyak 35 responden (46%).

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Variabel Mutu dan Kepuasan Di Puskesmas Kalasan

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Mutu</b>		
Baik	34	44,7
Kurang	42	55,3
Total	76	100
<b>Kepuasan</b>		
Puas	39	51,3
Cukup Puas	37	48,7
Total	76	100

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa pada variabel mutu sebanyak 42 pasien (55,3%) menyatakan mutu pelayanan kurang, sedangkan responden yang menyatakan mutu pelayanan baik sebanyak 34 (44,7%). Pada variabel kepuasan sebanyak 39 pasien (51,3%) menyatakan puas dengan pelayanan poli gigi, sedangkan 37 pasien (48,7%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan poli gigi di puskesmas kalasan.

Tabel 3

Tabulasi Hubungan Mutu dan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Poli Gigi Di Puskesmas Kalasan

Variabel	Kepuasan				Total		p-value	OR
	Cukup Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Mutu</b>								
Kurang	27	35,5	15	19,7	42	55,3	0,002	4,320
Baik	10	13,2	24	31,6	34	44,7		
Total	37	48,7	39	51,3	76	100		

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 3 mutu pelayanan baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 24 pasien (31,6%) sedangkan mutu pelayanan kurang dengan pasien cukup puas 27 (35,5%). Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai p- value : 0,002 ( $\leq 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu dengan kepuasan pasien. Nilai OR= 4,320 artinya mutu pelayanan kurang memiliki peluang sebesar 4,32 kali menyebabkan pasien cukup puas.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. (Harun Herman, 2019). Jika mutu jasa pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian lainnya, Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 76 responden terdapat 34 responden (44,7%) menyatakan bahwa mutu pelayanan berjalan baik, sedangkan sebanyak 42 (55,3%) responden menyatakan bahwa mutu pelayanan berjalan kurang. Berdasarkan asumsi peneliti, kurang nya mutu pelayanan di Puskesmas Kalasan dikarenakan banyak alat-alat di dalam fasyankes gigi yang kelihatannya sudah terlalu lama dipakai dan seharusnya diganti dengan yang baru, alat-alat dan bahan-bahan kedokteran gigi yang kurang lengkap serta terbatasnya jumlah yang tersedia, banyak alat alat yang rusak dan tidak diperbaiki. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlina Nita, Adhani Rosihan, Heriyani Farida, 2016 menyatakan dalam penelitian nya bahwa sebanyak 33% atau 33 orang berpendapat “kurang baik” yaitu banyak alat alat di pelayanan poli gigi yang sudah terlalu lama dan tidak ganti dengan yang baru, alat alat yang kedokteran yang baru akan membuat puskesmas menjadi pilihan pertama masyarakat untuk berobat. Berdasarkan mutu pelayanan terhadap pelayanan poli gigi karakteristik usia responden diketahui kelompok usia responden terbanyak berada pada rentang usia 51-60 tahun sebanyak 26 responden (34,2%), sedangkan kelompok usia terendah berada pada rentan usia 20-30 tahun sebanyak 11 responden (14,7). Status Pendidikan menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu berpendidikan SMA/SLTA sebanyak 43 responden (57%), sedangkan paling sedikit yaitu berpendidikan SD sebanyak 5 responden (6%). Status pekerjaan menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebanyak 42

responden (55%), sedangkan paling sedikit yaitu status PNS sebanyak 7 responden (9%), dan menurut kelompok jenis kelamin responden paling banyak perempuan sebanyak 41 responden (54%), sedangkan paling sedikit laki-laki sebanyak 35 responden (46%).

Asumsi peneliti lebih tua usia memerlukan lebih banyak pelayanan kesehatan, lalu untuk pendidikan lebih banyak SMA/SLTA yang berarti pendidikan mempengaruhi harapan dan persepsi terhadap pelayanan kesehatan, selanjutnya untuk pekerjaan lebih banyak PNS karena lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan dan untuk jenis kelamin lebih banyak perempuan karena perempuan yang lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan.

## 2. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak pelayanan kesehatan. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan.<sup>10</sup>

Dari hasil penelitian sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan di poli gigi sebesar 39 responden (51,3%) sedangkan sebanyak 37 (48,7%) responden cukup puas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kalasan didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan pelayanan. Kepuasan memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Menurut Dwi Sari Retno, Darma Wijaya Suraja, 2021 aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sikap pendekatan tenaga medis pada pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan gigi di poli gigi yaitu karena sikap dan perhatian yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut membuat pasien merasa bahwa petugas di poli gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut, karena perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu

pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pasien dengan tingkat kepuasan 51,3% hal ini sesuai dengan penelitian Widayati Aryani yang mempunyai tingkat kepuasan 60%, Terdapat aspek yang mempengaruhi yang dapat dilihat dari sarana prasarana, penampilan petugas, ketepatan waktu petugas kesehatan, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta petugas yang tidak membedakan status sosial pasien yang menjadikan pasien merasa nyaman dan berkeinginan untuk datang kembali dikemudian hari, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pasien maka dapat dikatakan bermutu tinggi. Untuk kepuasan pasien, jika pelayanan yang diterima di pelayanan kesehatan sama atau melebihi harapannya pasien dikatakan puas, sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas.<sup>11</sup>

### 3. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara upaya yang diberikan telah sesuai dengan standar. Mutu dapat memberikan rasa puas kepada pasien dan sebagai bukti objektif dari upaya yang diterimanya (Simanjuntak, 2017). Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima dirumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat.<sup>12</sup>

Hasil tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi menunjukkan hasil uji statistik menggunakan *Chi-square* dengan nilai signifikansi  $p=0,002$  lebih kecil dari nilai  $p$  yang ditetapkan yaitu  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi. Menurut penelitian (Butar & Simamora 2016), mengatakan bahwa, ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan. Sejalan dengan Kolibu Febi, Mandagi Chreisyse, Toliaso Cynthia Sisilia menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado dengan nilai  $p$  value 0,025 dan nilai OR = 2,297

artinya responden yang menyatakan baik memiliki peluang 2,297 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan yang ada. Nilai OR dalam penelitian ini sebesar 4,320 artinya mutu pelayanan kurang memiliki peluang sebesar 4,320 kali menyebabkan pasien merasa cukup puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, jawaban pertanyaan nomor 2 mengenai dokter dan perawat menggunakan pakaian yang bersih. Hasil kuisisioner dimensi bukti fisik didapatkan pasien menjawab setuju merupakan pilihan yang paling banyak hal ini dibuktikan bahwa saat datang ke pelayanan poli gigi secara nyata melihat dan mengamati dokter dan perawat yang memeriksa. Pertanyaan nomor 5 dokter memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien. Hasil kuisisioner dimensi kehandalan didapatkan setuju merupakan pilihan yang paling banyak, dibuktikan dengan setiap pengobatan pasien, dokter dan perawat tidak ragu ragu dalam memberikan tindakan dan pengobatan kepada pasien poli gigi. Pertanyaan nomor 8 dokter memberikan pertolongan yang cepat. Hasil kuisisioner dimensi daya tangga didapatkan sangat setuju merupakan pilihan yang paling banyak, dibuktikan dengan setiap ada keluhan pasien poli gigi dokter dan perawat segera melakukan tindakan medis dengan cepat tanpa melihat status sosial yang ada di setiap pasien. Pertanyaan nomor 10 perawat gigi dipuskesmas terdidik untuk mampu melayani pasien. Hasil kuisisioner dimensi jaminan didapatkan setuju merupakan pilihan yang paling banyak, dibuktikan dengan setiap ada pasien yang datang untuk berobat atau melakukan konsultasi, perawat langsung menanyakan masalah kesehatan apa yang dialami dan segera melaporkan kepada dokter untuk dilakukan tindakan medis atau diberi obat. Pertanyaan nomor 14 Dokter gigi memperhatikan kebutuhan pribadi pasien . Hasil kuisisioner dimensi empati didapatkan sangat setuju merupakan pilihan jawaban yang paling banyak, dibuktikan dengan, Ketika pasien membutuhkan resep untuk keluhan yang dialaminya, dokter langsung memberikan apa yang dibutuhkan pasien untuk obat apa yang perlu di ambil.

## KESIMPULAN

Analisis bivariat menunjukkan bahwa variabel mutu dan kepuasan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan poli gigi yaitu dapat mempengaruhi sebesar 4.320 kali

## SARAN

Bagi penanggung jawab mutu puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja sehingga mutu pelayanan puskesmas kalasan terhadap masyarakat akan semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- (1) Rindi Antina, R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs di puskesmas pandian kabupaten sumenep. *Oktober*, 2(2), 567–576. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1010/902>
- (2) Wulan, G. B. (2013). *Penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh Pelanggan* (H. S. W. Nugroho, Ed.; Cetakan Pe). Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- (3) Youlanda, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang*. 17(3), 1–16. <https://media.neliti.com/media/publications/279957-kualitas-pelayanan-kesehatan-poli-gigi-r-5fcfd08e.pdf>
- (4) Dianingrum, S. P., Hidayati, S., & Larasati, R. (2021). Persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di dental treatment clinic. *Ilmiah Keperawatan Gigi*, 3(2), 425–433. <http://ejurnal.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/jikg/article/view/764/415>
- (5) Hastuti (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik gigi puskesmas sukawati ii tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4(2), 78. <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/208/>
- (6) Dewi Meutia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- (7) Widayati Aryani, N. A. A. H. W. (2017). Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan balai pengobatan gigi di puskesmas petanahan kebumen. *Teknologi Kesehatan*, 13(2), 83–85. <https://www.e-journal.poltekkesjogja.ac.id/index.php/JTK/article/download/12/10/19>



- (8) Ryandini & Hakim, 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 316–326.
- (9) Solechan. (2019). BPJS bab 2. *Administrative Law & Governance Journal.*, 2(4), 686–696.  
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/download/6594/3468>
- (10) Setyaningrum, A. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit*.
- (11) Ibrahim, Meisyaroh, M., & Ramadhani, D. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 29–35. <https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/JIKI/article/view/57>
- (12) Putra, I. P. A. E., Artawa, I. M. B. A., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik gigi puskesmas sukawati ii tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4(2), 78.  
<http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/208/>