

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI UPTD PUSKESMAS LEPO – LEPO KECAMATAN BARUGA KOTA KENDARI TAHUN 2022

Dr. Ishak Kenre, SKM., M.Kes¹, Yuyun Maswarni²
Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap, Indonesia
Email : ishakkenre2020@gmail.com¹, yuyunmaswari@gmail.com²

Abstrak

Masalah kesehatan merupakan masalah yang pokok bagi masyarakat. Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Salah satu indikator dari keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kecamatan Baruga Kota Kendari.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu rancangan penelitian sederhana atau sampling survey yang dilakukan dengan menggunakan skala Likert di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kecamatan Baruga Kota Kendari pada bulan Februari sampai dengan Maret 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 152 orang.

Analisis data dilakukan secara manual menggunakan skala Likert. dimensi realibility/ kehandalan yaitu sebanyak 566 oleh 74,5% responden, responsiveness/ daya tanggap sebanyak 563, oleh 74,1% responden, assurance / jaminan kepastian sebanyak 574 oleh 75,6% responden, emphaty / empati sebanyak 563, oleh 74,1% responden, tangible / fasilitas fisik sebanyak 542, oleh 71,3% responden.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dari dimensi realibility/ kehandalan, responsiveness/ daya tanggap, assurance / jaminan kepastian, emphaty / empati dan tangible / fasilitas fisik, semuanya termasuk dalam kategori memuaskan.

KATA KUNCI : Kesehatan Gigi dan Mulut, Pelayanan Kesehatan.

Pengantar

Masalah kesehatan merupakan masalah yang pokok bagi masyarakat karena dengan kesehatan manusia dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan nyaman tanpa gangguan. Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Upaya kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk menurunkan insiden dan prevalensi penyakit gigi dan mulut, sehingga tercapainya derajat kesehatan gigi yang optimal. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 bahwa yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sarana pelayanan kesehatan. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Oleh karena itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakat dan sarana tersebut adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas. Puskesmas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup pelayanan kesehatan umum, tetapi juga mencakup pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Undang-undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 93 ayat 1 menyatakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat dan usaha kesehatan gigi di sekolah (Defi, 2017).

Salah satu indikator dari keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari 3 pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Pohan, 2007). Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas dianggap sebagai sarana kesehatan yang paling terjangkau dan dekat dengan masyarakat sehingga Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di masyarakat. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta dalam UU No. 23 tahun 1992 yang mengatur tentang kesehatan, semakin memberi kepastian mengenai hak-hak pasien dilindungi oleh undang-undang.

Metode:

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu rancangan penelitian sederhana atau sampling survey yang dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kecamatan Baruga Kota Kendari.

Hasil :

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan cara mengumpulkan data dari responden yang berkunjung ke Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo menggunakan kuisioner. Jumlah pasien rawat jalan yang menjadi responden yaitu sebanyak 152 orang.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi umum tentang karakteristik responden yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Analisis data dilakukan secara manual menggunakan skala *Likert*.

Hasil penelitian menurut data yang diperoleh dari responden sebanyak 152 orang yang berkunjung di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari sesuai dengan variable yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. *Reliability*/ Kehandalan

Tabel 1. Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability*/ Kehandalan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret 2022

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | % Jawa-ban | Skor Ideal | Kategori |
|---|-----------------------|---|-----|-----|----|------------|------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan pasien | 0 | 2 | 50 | 99 | 1 | 73 % | 555 | Memuaskan |
| 2. Petugas melayani pasien dengan cepat | 0 | 0 | 51 | 100 | 1 | 73,4% | 558 | Memuaskan |
| Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien | 0 | 1 | 35 | 113 | 3 | 75,5% | 574 | Memuaskan |
| 4. Petugas melayani pasien dengan tepat | 0 | 2 | 35 | 108 | 7 | 75,9% | 576 | Memuaskan |
| Jumlah | 0 | 5 | 171 | 420 | 12 | 74,5% | 566 | Memuaskan |

Tabel tersebut menunjukkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan dimensi *reability*/ kehandalan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret 2022 menurut hasil perhitungan sesuai skala *Likert* yaitu sebanyak 566, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,5%** responden.

2. *Responsiveness*/ Daya tanggap

Tabel 2. Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*/ Daya Tanggap di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret Tahun 2022

| | Nilai Unsur Pelayanan | % | Skor | |
|--|-----------------------|---|------|--|
|--|-----------------------|---|------|--|

| Unsur Pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Jawa-ban | Ideal | Kategori |
|---|---|---|-----|-----|----|----------|-------|-----------|
| Petugas tanggap dalam melayani pasien | 0 | 2 | 46 | 100 | 4 | 73,9% | 562 | Memuaskan |
| Petugas melayani dengan baik | 0 | 1 | 31 | 117 | 3 | 75,5% | 574 | Memuaskan |
| 3. Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur | 0 | 2 | 38 | 111 | 1 | 74,6% | 567 | Memuaskan |
| Petugas cepat datang bila dibutuhkan | 0 | 1 | 62 | 84 | 5 | 72,2% | 549 | Memuaskan |
| Jumlah | 0 | 6 | 177 | 412 | 13 | 74,1% | 563 | Memuaskan |

Tabel tersebut menunjukkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness*/ daya tanggap di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret 2022 menurut hasil perhitungan sesuai skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.

3. Assurance / Jaminan kepastian

Tabel 3. Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Assurance* / Jaminan kepastian di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret Tahun 2022

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | % Jawa-ban | Skor Ideal | Kategori |
|--|-----------------------|---|-----|-----|----|------------|------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Petugas memberikan Informasi tentang penyakit pasien | 0 | 2 | 41 | 106 | 3 | 74,2% | 564 | Memuaskan |
| Petugas terampil dalam memberikan pelayanan | 0 | 1 | 35 | 113 | 3 | 75,5% | 574 | Memuaskan |
| Petugas teliti dalam memeriksa pasien | 0 | 1 | 35 | 112 | 4 | 75,7% | 575 | Memuaskan |
| Dokter Gigi mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan | 0 | 1 | 26 | 121 | 4 | 76,8% | 584 | Memuaskan |
| Jumlah | 0 | 5 | 137 | 452 | 14 | 75,6% | 574 | Memuaskan |

Tabel tersebut diatas menunjukkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* / jaminan kepastian di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9

Februari s/d 9 Maret 2022 menurut hasil perhitungan sesuai skala *Likert* yaitu sebanyak 574, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **75,6%** responde

4. *Emphaty*/ Em pati

Tabel 4. Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* / Empati di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret Tahun 2022

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | % Jawa-ban | Skor Ideal | Kategori |
|---|-----------------------|---|-----|-----|----|------------|------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Petugas memberikan pelayanan secara menyenangkan | 0 | 1 | 48 | 100 | 3 | 73,8% | 561 | Memuaskan |
| Petugas bersikap sabar dalam menghadapi keluhan pasien | 0 | 0 | 46 | 104 | 2 | 74,2% | 564 | Memuaskan |
| Petugas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien | 0 | 1 | 40 | 108 | 3 | 74,9% | 569 | Memuaskan |
| Petugas mampu memberikan ketenangan dan ketentraman dalam hati pasien | 0 | 0 | 51 | 99 | 2 | 73,6% | 559 | Memuaskan |
| Jumlah | 0 | 2 | 185 | 411 | 10 | 74,1% | 563 | Memuaskan |

Tabel tersebut menunjukkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty* / empati di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret 2022 menurut hasil perhitungan sesuai skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.

5. *Tangible* / Fasilitas fisik

Tabel 5. Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangible* / Fasilitas Fisik di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret Tahun 2022

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | % Jawa-ban | Skor Ideal | Kategori |
|-------------------------|-----------------------|---|-----|-----|---|------------|------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1. Kebersihan peralatan | 0 | 0 | 98 | 52 | 2 | 67,4% | 512 | Memuaskan |
| Kelengkapan Peralatan | 0 | 5 | 104 | 43 | 0 | 65% | 494 | Memuaskan |
| 3. Kebersihan petugas | 0 | 4 | 53 | 95 | 0 | 72% | 547 | Memuaskan |
| 4. Keramahan petugas | 0 | 2 | 45 | 105 | 0 | 73,6% | 559 | Memuaskan |

| | | | | | | | | |
|----------------------|---|----|-----|-----|---|-------|-----|-----------|
| 5. Kesopanan petugas | 0 | 4 | 33 | 115 | 0 | 74,1% | 563 | Memuaskan |
| 6. Kerapian petugas | 0 | 2 | 30 | 120 | 0 | 75,5% | 574 | Memuaskan |
| Jumlah | 0 | 17 | 363 | 530 | 2 | 71,3% | 542 | Memuaskan |

Tabel tersebut menunjukkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* / fasilitas fisik di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Periode 9 Februari s/d 9 Maret 2022 menurut hasil perhitungan sesuai skala *Likert* yaitu sebanyak 542, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **71,3%** responden.

Diskusi :

1. *Realibility*/ Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *realibility*/kehandalan pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 566, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,5%** responden.

Menurut peneliti *realibility* /kehandalan petugas kesehatan dalam menyediakan mutu pelayanan yang memuaskan didukung oleh sarana yang tersedia juga prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan. Apabila dalam pelayanan pasien tidak tersedia alat sehingga pasien tidak dapat ditangani, maka Dokter Gigi akan memberikan rujukan ke Rumah Sakit yang ditunjuk sehingga pasien tidak terlantar dan mendapat penanganan seperti yang diinginkan. Kecepatan dan ketepatan Petugas Kesehatan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo dapat dilihat dari belum ada complain dari pasien setelah dilakukan penanganan, apabila ada pertanyaan pasien, petugas dalam hal ini Dokter Gigi akan memberi penjelasan sesuai pertanyaan yang diinginkan pasien. Prosedur pelayanan mudah, pasien tidak merasa bingung untuk mendapat pelayanan di Poli Gigi meskipun baru pertama kali datang. Namun pada masa pandemic ini masyarakat yang berobat di Poli Gigi khususnya diwajibkan untuk melakukan swab antigen, hal ini membuat pengunjung di Poli Gigi khususnya ada yang merasa kurang puas terhadap prosedur yang ada, akan tetapi mereka banyak yang menyadari pentingnya prosedur pelayanan sesuai protocol kesehatan untuk mengurangi penularan Covid-19.

Sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan oleh Warly pada bulan Maret 2013 mengatakan bahwa dimensi *realibility*/kehandalan pada unit rawat jalan poliklinik kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina pada bulan Maret tahun 2013 yaitu sebesar 73,24%, hal ini termasuk dalam kriteria memuaskan.

2. *Responsiveness*/ Daya tanggap

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *responsiveness*/daya tanggap pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.

Menurut peneliti ketanggapan petugas kesehatan terhadap kondisi pasien dalam memberikan pelayanan adalah sangat penting hal ini khususnya berkaitan dengan keadaan pasien yang sakit gigi sehingga emosionalnya kurang stabil. Waktu adalah hal yang sangat berharga sehingga hal ini juga harus diperhatikan. Petugas yang cepat datang sedikit banyak dapat menenangkan perasaan pasien yang gelisah karena sakit gigi. Petugas kesehatan khususnya Poli Gigi sudah cukup baik dalam menjalankan dimensi ini. Berdasarkan teori, dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen petugas untuk memberikan pelayanan tepat waktu, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan

petugas untuk memberikan pelayanan. Dimensi ini merefleksikan persiapan UPTD Puskesmas Lepo-lepo sebelum memberikan pelayanan. Di Kota Kendari khususnya UPTD Puskesmas Lepo-lepo memberi sanksi pada petugas yang terlambat yaitu berupa potongan tunjangan daerah sehingga memberi dorongan kepada petugas untuk datang tepat waktu.

Sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan oleh Warly pada bulan Maret 2013 mengatakan bahwa dimensi *Responsiveness*/ Daya tanggap pada unit rawat jalan poliklinik kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina pada bulan Maret tahun 2013 yaitu sebesar 71,43%, hal ini termasuk dalam kriteria memuaskan.

3. *Assurance* / Jaminan kepastian

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Assurance* / Jaminan kepastian pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 574, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **75,6%** responden.

Menurut peneliti jaminan kepastian sangat dibutuhkan oleh pasien. Ketelitian dan ketrampilan petugas Poli Gigi dalam penanganan pasien akan memberikan rasa percaya pada dari pasien pada petugas sehingga ada keinginan untuk berkunjung kembali apabila dirinya atau keluarganya ada yang memerlukan penanganan di Poli Gigi, selain itu juga diharapkan akan memberikan informasi kepada orang lain untuk berkunjung di UPTD Puskesmas Lepo-lepo. Pemberian informasi tentang penyakit yang diderita dengan cara yang baik akan mengurangi rasa ketakutan pasien apalagi didukung oleh kemampuan Dokter Gigi dalam menjawab setiap pertanyaan akan membuat perasaan pasien menjadi lebih nyaman. Berdasarkan teori, dimensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan. Keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan oleh Warly pada bulan Maret 2013 mengatakan bahwa dimensi *Assurance* / Jaminan kepastian pada unit rawat jalan poliklinik kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina pada bulan Maret tahun 2013 yaitu sebesar 78,45%, hal ini termasuk dalam kriteria memuaskan. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Hastono pada tahun 2021 mengatakan bahwa variabel pelayanan diperoleh rating score sebesar 3,413 berada di rentang skala 3,40 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

4. *Emphaty* / Empati

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Emphaty* / Empati pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.

Menurut peneliti semua pasien yang berkunjung senantiasa merasa ingin diperhatikan sehingga dimensi ini juga sangat penting. Pasien yang datang ingin mengutarakan keluhan yang dirasakan untuk mengurangi beban sakit yang dideritanya, oleh karena itu petugas kesehatan seharusnya bersikap sabar, mendengar dan mencari solusinya sehingga rasa puas pasien dapat dicapai. Komunikasi yang baik dengan pasien menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien, hal ini dikarenakan pasien mau/dapat menceritakan sakit/keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas. Pasien merasa dokter menjelaskan keadaannya sesuai tujuannya berobat, dan pasien pun mengerti anjuran dokter, misalnya jangan kumur sehabis cabut gigi, jangan merokok, menggunakan obat secara teratur dan lain sebagainya.

Petugas Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sendiri sudah sangat baik dalam menjalankan dimensi ini. Berdasarkan teori, dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan, yang merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pelanggan, sebagaimana jika petugas itu sendiri mengalaminya.

Sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan oleh Warly pada bulan Maret 2013 mengatakan bahwa dimensi *Empathy* / Empati pada unit rawat jalan poliklinik kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina pada bulan Maret tahun 2013 yaitu sebesar 77,14%, hal ini termasuk dalam kriteria memuaskan.

5. *Tangible* / Fasilitas fisik

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Tangible* / Fasilitas fisik pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 542, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak 71,3% responden.

Menurut peneliti dimensi ini sangat penting karena penilaian pertama dari setiap responden / pasien yang berkunjung adalah penampilan fisik yang dilihat, sedangkan jasa tidak dapat diamati secara langsung sehingga pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat. Apabila kondisi yang terlihat menyenangkan seperti petugas di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo begitu ramah, sopan, rapi dalam berpakaian akan membuat pasien lebih tertarik dan sedikit banyak dapat menenangkan hati pasien yang sebelumnya mungkin gelisah karena sakit yang dideritanya. Apalagi ditunjang dengan peralatan yang digunakan juga cukup lengkap dan terjaga kebersihannya maka pasien akan merasa lebih semangat, dan kemungkinan besar akan kembali apabila merasakan sakit lagi. Selain itu ia akan mengabarkan juga ke orang lain sehingga memberikan kesan bahwa Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Dalam hal tampilan fisik Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari maupun petugasnya sudah baik, hal ini dapat diketahui dari belum ada complain maupun keluhan dari pasien terhadap fasilitas fisik. Dalam hal pakaian petugas juga menggunakan APD untuk mencegah terjadinya penularan penyakit terutama Covid-19 sehingga pasien juga merasa lebih nyaman.

Sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan oleh Warly pada bulan Maret 2013 mengatakan bahwa dimensi *Tangible* / Fasilitas fisik pada unit rawat jalan poliklinik kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina pada bulan Maret tahun 2013 yaitu sebesar 77,62%, hal ini termasuk dalam kriteria memuaskan.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai "Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo Kecamatan Baruga Kota Kendari tahun 2022" dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *reability*/kehandalan pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 566, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,5%** responden.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Responsiveness*/ Daya tanggap pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Assurance* / Jaminan kepastian pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 574, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **75,6%** responden.

4. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Emphaty* / Empati pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 563, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak **74,1%** responden.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pasien didapatkan dimensi *Tangible* / Fasilitas fisik pada pasien poli gigi UPTD Puskesmas Lepo-lepo sesuai perhitungan skala *Likert* yaitu sebanyak 542, hal ini termasuk dalam kategori **memuaskan**. Kategori tersebut dikemukakan oleh sebanyak 71,3% responden.

ucapan terima kasih :

Referensi

1. Anjaryani. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro.
2. Baso,A.W.P., (2013) Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan DiPoliklinik Kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina: Makassar: UMI. 2013
3. Bitner, & Zeithaml. (2003). (2003). Reasessment Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach. *Journal Of Marketing*, 58, 111–124
4. Budiastuti. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.
5. [Http://www./kepuasan-Pasien-Terhadap-PelayananrumahsakitDefi,R](http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit-defi.com) (2017)
6. Gerakan Cinta Gigiku (Gertagi) Sejak Dini Di Wilayah Kerja Puskesmas Bugangan,1(1), <https://bpsdmd.jatengprov.go.id/eproper/cetakinovasi/?nourut=1062>
7. Effendi. (2009). Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat. Salemba Medika.
8. Firdian, & Endy. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Rekayasa*,Volume 13(Nomor 3), 7.
9. Hastono, Dewi,R.V.K., Yulistiana,I., Nugroho, J., & Febrianti,R (2021) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di Rsud Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Perkusi*,1, 1(1) 110-115
10. Kemenkes, (2017) . Manajemen Puskesmas. Pusat Pelatihan SDM Kesehatan Badan PPSDM Kesehatan
11. Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). Manajemen Pemasaran (B. Sabran (ed.);Edisi 13). Erlangga.
12. Lepo-Lepo, & Puskesmas. (2020). Profil Puskesmas Lepo-Lepo.
13. Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Nugroho, A. S. (2016). E-Commerce Teori dan Implementasi. In Ekuilibria.Ekuilibria.
14. Nursalam. (2015a). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam PraktikKeperawatan Profesional. Salemba Medika.
15. Nursalam. (2015b). Manajemen Keperawatan. Salemba Medika. Parasuraman, Wijaya,& Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa.Salemba Empat.
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. No 43, 3 (2019).
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017.

18. Pohan, IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC. 2007
19. Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P., Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut, Jurnal e-GiGi. 2014. 2(2).
20. Sunyoto, D. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). CAPS (Center for Academic Publishing Service)
21. STIKES Muhammadiyah Sidrap, (2020). Pedoman Penulisan Skripsi Prodi D.IV Terapi Gigi.
22. Takalala, & Puskesmas (2022) Profil Puskesmas Takalala. <https://pkm-takalala.soppengkab.go.id/poli-gigi/>