



## **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN DI PUSKESMAS TEPA**

**Intan Indah S. Slarmanat<sup>1</sup>, Junita Maja Pertiwi<sup>2</sup>, Wulan Pingkan Julia Kaunang<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Indonesia

intanslarmanat@gmail.com

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan proses berkelanjutan yang memantau pemberian layanan dan hasilnya untuk menilai berbagai faktor frekuensi kunjungan pasien yang memengaruhi layanan kesehatan. Dengan cara ini, masalah dapat ditemukan dan sumbernya ditangani, yang mengarah pada kesehatan dan kesejahteraan yang lebih baik bagi mereka yang menggunakan layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kunjungan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut di puskesmas Tepa melalui variabel *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian) dan *Emphaty* (Empati). Metode kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan potong lintang. Penelitian dilaksanakan pada periode Januari-maret Tahun 2025 yang bertempat di Puskesmas Tepa, Kecamatan Pulau Babar Barat, Kabupaten Maluku Barat Daya. Sampel penelitian yaitu 76 responden. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan *uji chi-square* dan *regeresi logistic*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian) dan *Emphaty* (Empati) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa. Adapun variabel yang paling berpengaruh terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa adalah variabel *Responsiveness* (Cepat Tanggap) dengan nilai signifikan sebesar 0,015 (*p* value < 0,05) OR = 0,025 (95% CI = 0,001 - 0,487) artinya responden yang merasa cepat tanggap (*responsiveness*) baik dari pelayan kesehatan mempunyai peluang 0,025 kali tidak puas terhadap responden yang menyatakan kurang cepat tanggap (*responsiveness*) dari petugas kesehatan dengan nilai koefisien B yaitu 3,691 bernilai positif, maka semakin kurang cepat tanggap (*responsiveness*) dari petugas kesehatan semakin kurang pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tepa. Kesimpulan penelitian ini yaitu *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian) dan *Emphaty* (Empati) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa.

**Kata Kunci:** *Wujud (Tangible); Kehandalan (Reliability); Cepat Tanggap (Responsiveness); Assurance (Kepastian); Empati (Emphaty); Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Tepa*

### **Abstract**

*Healthcare quality is an ongoing process that monitors service delivery and outcomes to assess the various patient visit frequency factors that influence healthcare services.. In this way, problems can be identified and their sources addressed, leading to better health and well-being for those who use health services. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of dental and oral health services and patient visits to the Dental and Oral Polyclinic at the Tepa Health Center through the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Using a quantitative, cross-sectional approach. This research was conducted in the period of January-March 2025 which took place at the Tepa Health Center, West Babar Island District, Southwest Maluku Regency. The research sample was 76 respondents. The technique used is purposive sampling. Survey data were analyzed using the chi-square test and logistic regression. The results of this study indicate that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have a significant and positive relationship with patient visits at the Tepa Health Center. The most influential variable on patient visits to the Tepa Health Center is the Responsiveness variable with a significant value of 0.015 (*p* value <0.05) OR = 0.025 (95% CI = 0.001 - 0.487) meaning that respondents who feel responsiveness from health services have a 0.025 times greater chance of being dissatisfied with respondents who state that the responsiveness of health workers is less than the responsiveness with a coefficient value of B, namely 3.691, which is positive, so the less responsiveness from health workers, the fewer patients will visit the Health Center with dental and oral health services at the Tepa Health Center. The conclusion of this study is that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have a significant and positive relationship with patient visits at the Tepa Health Center.*

**Keywords:** *Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Tepa Community Health Center's dental and oral health services*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Sam Ratulangi

Email : intanslarmanat@gmail.com

## PENDAHULUAN

Upaya kesehatan gigi dan mulut bertujuan dalam mengurangi angka kejadian dan prevalensi penyakit yang berkaitan, yang menjadikan tercapai tingkat kesehatan gigi yang maksimal sesuai dengan program utama Indonesia Sehat 2010. Hal ini dilakukan untuk mendukung tercapainya tujuan Indonesia Sehat 2010 (Kemenkes RI, 2023). Salah satu dari sekian banyak rencana yang diajukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah menjamin bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk menerima perawatan medis yang bermutu tinggi.

Sejumlah faktor penting mengharuskan mempertimbangkan kualitas sistem perawatan kesehatan Indonesia. Pertama-tama, setiap orang berhak atas perawatan medis yang bermutu tinggi, dan pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya. Kedua, kemampuan masyarakat untuk memperoleh kesehatan yang optimal bergantung pada kualitas layanan kesehatan (Sitti et al., 2020). Memastikan kualitas layanan kesehatan terkait erat dengan pelacakan frekuensi kunjungan pasien. Jaminan kualitas merupakan proses berkelanjutan yang memantau pemberian layanan dan hasilnya untuk menilai berbagai faktor yang memengaruhi layanan kesehatan. Dengan cara ini, masalah dapat ditemukan dan sumbernya ditangani, yang mengarah pada kesehatan dan kesejahteraan yang lebih baik bagi mereka yang menggunakan layanan kesehatan (Natasya, et al., 2021). Agar layanan kesehatan dianggap bermutu tinggi, pasien ingin tahu bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang sopan, cepat, dan penuh perhatian yang secara efektif mengatasi masalah mereka dan menghentikan penyebaran penyakit. Karena pasien yang puas cenderung akan mengikuti rencana perawatan dan kembali lagi untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut, perspektif ini sangat penting (Ruly dan Nurul, 2020).

Puskesmas Tepa meliputi 9 (Sembilan) Desa dengan jumlah penduduk 6.171 jiwa (1.606 KK). Puskesmas Tepa, merupakan salah satu puskesmas yang menyediakan layanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan survei awal yang dilangsungkan peneliti, rata-rata kunjungan pasien di poliklinik gigi Puskesmas Tepa berkisar antara 3 hingga 7 orang per hari. Pada survei tersebut, penulis juga melakukan observasi awal terhadap pasien yang datang untuk berobat. Survei awal yang dilakukan di Puskesmas Tepa mengungkapkan, dari 11.048 kunjungan pasien pada tahun 2023, hanya 317 pasien yang sebelumnya pernah berobat ke klinik gigi di wilayah Kepulauan Babar. Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kunjungan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut di puskesmas Tepa. Tujuan khusus penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh Tangible (Wujud),

Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian) dan Emphaty (Empati) dan variabel dominan terhadap kunjungan pasien.

## METODE

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan selama periode Januari- Maret Tahun 2025 yang bertempat di Puskesmas Tepa, Kecamatan Pulau Babar Barat, Kabupaten Maluku Barat Daya. Populasi dalam penelitian ini yaitu setiap orang yang pergi ke layanan kesehatan gigi dan mulut Puskesmas Tepa, secara khusus 317 pasien. Sampel penelitian yaitu 76 responden. Penelitian ini menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Bivariat Tangible Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Tepa

Berdasarkan hasil analisis data bivariat antara hubungan tangible terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa menunjukkan bahwa tangible dibedakan menjadi 2 yaitu kategori tangible kurang dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa tangible dengan kategori kurang sebesar 27,6% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 3,9% dan baik sebesar 23,7% sedangkan tangible dengan kategori baik sebesar 72,4% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 26,3% dan baik sebesar 46,1%. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik setelah dilakukan uji chi square mendapatkan nilai p value sebesar  $0,041 < 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa tangible terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan.

### Analisis Bivariat Reliability Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Tepa

Berdasarkan hasil analisis data bivariat antara hubungan reliability terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa menunjukkan bahwa reliability dibedakan menjadi 2 yaitu kategori reliability kurang dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa reliability dengan kategori kurang sebesar 28,9% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 2,6% dan baik sebesar (26,3%) sedangkan reliability dengan kategori baik sebesar 71,1% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 27,6% dan baik sebesar 43,4%. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik setelah dilakukan uji chi square mendapatkan nilai p value sebesar  $0,010 < 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa reliability terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan.

### Analisis Bivariat Responsiveness Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Tepa

Berdasarkan hasil analisis data bivariat antara hubungan responsiveness terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa menunjukkan bahwa responsiveness dibedakan menjadi 2 yaitu kategori responsiveness kurang dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness dengan kategori kurang sebesar 26,3% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 3,9% dan baik sebesar 22,4% sedangkan responsiveness dengan kategori baik sebesar 73,7% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 26,3% dan baik sebesar 47,4%. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik setelah dilakukan uji chi square mendapatkan nilai p value sebesar  $0,003 < 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa responsiveness terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan.

#### Analisis Bivariat Assurance Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Tepa

Berdasarkan tabel hasil analisis data bivariat antara hubungan assurance terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa menunjukkan bahwa assurance dibedakan menjadi 2 yaitu kategori assurance kurang dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa assurance dengan kategori kurang sebesar 25% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 1,3% dan baik sebesar 23,7% sedangkan assurance dengan kategori baik sebesar 75% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 28,9% dan baik sebesar 46,1%. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik setelah dilakukan uji chi square mendapatkan nilai p value sebesar  $0,006 < 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa assurance terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan.

#### Analisis Bivariat Empathy Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Tepa

Berdasarkan tabel hasil analisis data bivariat antara hubungan empathy terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa menunjukkan bahwa empathy dibedakan menjadi 2 yaitu kategori empathy kurang dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa empathy dengan kategori kurang sebesar 26,3% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 6,6% dan baik sebesar 19,7% sedangkan empathy dengan kategori baik sebesar 73,7% dengan rincian kunjungan pasien kategori kurang sebesar 23,7% dan baik sebesar 50%. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik setelah dilakukan uji chi square mendapatkan nilai p value sebesar  $0,034 > 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa empathy terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan.

#### Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model Dalam Uji Regresi Logistik Berdasarkan Analisis Bivariat

Variabel	P Value	Seleksi
Tangible	0,041	Kandidat
Reliability	0,010	Kandidat
Responsiveness	0,003	Kandidat
Assurance	0,006	Kandidat
Empathy	0,034	Kandidat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel tersebut yakni variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy menjadi kandidat model dalam uji regresi logistik dimana p value  $< 0,25$ . Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat pada tabel berikut.

#### Hasil Tahapan Pertama Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	PValue	Exp(B)OR	95%CI for Exp(B)
Tangible	1,824	0,357	0,161	0,003 - 7,845
Reliability	4,416	0,030	0,012	0,000 - 0,651
Responsiveness	2,190	0,179	0,112	0,005 - 0,2,723
Assurance	2,702	0,076	0,067	0,003 - 1,328
Empathy	0,792	0,653	0,453	0,014 - 14,323

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik yang dimasukkan dalam analisis regresi logistik hanya 3 (tiga) variabel yang nilai p value  $< 0,25$ . Selanjutnya ketiga variabel tersebut dianalisis kembali untuk melihat variabel mana yang memiliki hubungan lebih dominan terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa. Hasil analisis tahap terakhir regresi logistik dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Tahapan Akhir Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	PValue	Exp(B)OR	95%CI for Exp(B)
Reliability	2,939	0,044	0,053	0,003 - 0,924
Responsiveness	3,691	0,015	0,025	0,001 - 0,487
Assurance	2,688	0,045	0,068	0,005 - 0,939

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik menghasilkan satu variabel yang paling dominan terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa yaitu variabel cepat tanggap (responsiveness) dengan begitu semakin banyak petugas kesehatan yang cepat tanggap (responsiveness) maka semakin banyak pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tepa, begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 5 variabel yang memiliki hubungan terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa, yaitu wujud

(tangible), kehandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (emphaty). Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya petugas kesehatan di ruang kesehatan gigi dan mulut dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kunjungan pasien dengan cara, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, keramah tamahan petugas, meningkatkan kemampuan dalam menangani pasien sesuai dengan perkembangan IPTEK, cepat dalam menanggapi keluhan pasien, dan memberikan motivasi dan memahami kebutuhan pasien. Melaksanakan perencanaan pemenuhan sarana dan prasarana dari alat kesehatan di Puskesmas dan mengusulkan perencanaan yang sudah disusun ke Dinas Kesehatan Kota Tiakur, berdasarkan kebutuhan pelayanan di Puskesmas dan mengacu pada standard yang tercantum dalam Permenkes nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas.

## SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yaitu hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kunjungan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut di puskesmas Tepa diukur melalui 5 variabel utama, yaitu Tangible (Wujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian) dan Emphaty (Empati). Variabel Tangible (Wujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian) dan Emphaty (Empati) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa. Artinya semakin baik Tangible (Wujud), Reliability (Kehandalan) Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian) dan Emphaty (Empati) maka semakin banyak kunjungan pasien di Puskesmas Tepa, begitu pula sebaliknya jika semakin kurang Tangible (Wujud), Reliability (Kehandalan) Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian) dan Emphaty (Empati) maka semakin sedikit kunjungan pasien di Puskesmas Tepa. Adapun variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Tepa adalah variabel Responsiveness (Cepat Tanggap)

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin TM. Populasi dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin. Erlangga, Jakarta; 2011.
- Dana P. Turner, Ph.D. Title. Assistant Professor of Anaesthesia. Institution 60 (10):2118-2124.
- Depkes RI. Pedoman Kerja Puskesmas. Direktorat Jenderal Pembinaan Kesehatan Masyarakat, Depkes RI, Jakarta; 2008.
- Dharmmesta BS, Handoko H. Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: PBFE-Universitas Gadjah Mada; 2008.
- Halim MP. Peran Orangtua Terhadap Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut Anak dan Status Kesehatan Gigi dan Mulut Anak Kelas II SD St. Yoseph 1 Medan; 2011.
- Herlambang S. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
- Iman M. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan & Umum. 7th edisi. Begum D dr. HR, Muhammad H, Raudhah, editors. Medan; 2017.
- Karlin H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Siak; 2017.
- Kemenkes RI. Hari Kesehatan Gigi dan Mulut Nasional 2023; 2023.
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2013.
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2014.
- Kemenkes RI. Rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019; 2015.
- Kotler P, Susanto A. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat; 2009.
- Malik A. Kesehatan Gigi dan Mulut: Laporan kesehatan Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah (Bapesitelta) Provinsi Jawa Barat. Departemen Ortodonti Universitas Padjajaran: Bandung; 2008.
- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang upaya kesehatan gigi dan mulut; 2015.
- Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.
- Natasya AS, Sri M, Irwan S, Isa I. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kunjungan ulang pasien di puskesmas. Jurnal kesehatan siliwangi; 2021.
- Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2017.
- Parasuraman A, A V, Zeithaml L. Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. J Retail. 1988;64(1):12–40.
- Pertiwi NKFR, Prasetya MA. Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV

- Denpasar Selatan. Bali Dental Journal. 2019;3(2):64–9.
- Rismawati H, Djoko LR, Yulinda LI. Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. Jurnal kajian ekonomi dan bisnis; 2020 issn: 1979-1607.
- Setyaningsih D. Menjaga Kesehatan Gigi dan Mulut. Jakarta CV Sinar Cemerlang Abadi; 2007.
- Sitti JFDJ, Arman, Fairus PI. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar; 2020.
- Susanto A. Kesehatan Gigi dan Mulut. Jakarta: Sunda Kelapa Pustaka; 2007.
- Tjiptono F. Strategi Pemasaran. 4th ed. Yogyakarta: Andi Publisher; 2015.
- Widjanarko B, Jati SP. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 2019; 7(1):24–9.
- Sri A, Mappeaty N, Neni EJ. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Jurnal Kesmas Prima Indonesia. 2020