



TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS PADANGSARI KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG

Melly Presilia^{1□}, Respati Wulandari², Eni Mahawati³

^{1,2,3} Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang
mellypresilia.students@gmail.com

Abstrak

Puskesmas Padangsari, sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama, berupaya memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat sekaligus mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara umum. Segala bentuk penyelenggaraan kesehatan gigi yang optimal bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai suatu parameter yang merefleksikan interaksi dan hubungan antara ekspektasi konsumen dengan hasil kinerja pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padangsari. Sebanyak 247 pasien mengisi kuesioner kepuasan dan hasilnya menunjukkan 185 pasien merasa sangat puas dengan pelayanan poli gigi, 57 pasien merasa puas, dan 5 pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di poli gigi Puskesmas Padangsari.

Kata Kunci: *kepuasan, pelayanan, puskesmas, poli gigi*

Abstract

Puskesmas Padangsari, as one of the primary healthcare institutions, strives to provide services that meet the expectations of the community while also supporting the overall improvement of public health. All forms of optimal dental health services aim to meet the needs and expectations of patient satisfaction. The quality of service can be viewed as a parameter that reflects the interaction and relationship between consumer expectations and the performance results of the service provided. This research aims to determine the level of patient satisfaction at Puskesmas Padangsari. A total of 247 patients filled out the satisfaction questionnaire, and the results showed that 185 patients were very satisfied with the dental clinic service, 57 patients were satisfied, and 5 patients were less satisfied with the service provided at the dental clinic of Puskesmas Padangsari.

Keywords: *satisfaction, service, community health center, dental clinic*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Jalan Imam Bonjol No.207 & Jalan Nakula I No. 5-11, Pendrikan Kidul, Kota Semarang

Email : mellypresilia.students@gmail.com

Phone : 085801026148

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan sebagai salah satu indikator fundamental yang merefleksikan kondisi kesehatan tubuh secara keseluruhan, tingkat kesejahteraan individu, serta kualitas hidup. Gangguan pada gigi dan mulut tidak hanya berpengaruh pada fungsi dasar, seperti aktivitas menggigit, mengunyah, berbicara maupun tersenyum, tetapi juga memberikan dampak signifikan terhadap kondisi psikososial seseorang (Amelinda, Handayani and Kiswaluyo, 2022). Kesehatan gigi dan mulut memegang peranan signifikan sebagai komponen integral dalam menjaga kesehatan tubuh secara keseluruhan, karena rongga mulut berfungsi sebagai pintu masuk utama berbagai mikroorganisme yang berpotensi mempengaruhi kesehatan organ-organ vital lainnya. Mengabaikan kesehatan gigi dan mulut dapat menimbulkan dampak sistematis yang serius, sehingga upaya menjaga kebersihan dan kesehatan rongga mulut harus menjadi prioritas dalam pola hidup sehat masyarakat (Reca and Mardiah, 2019).

Di Indonesia, masalah kesehatan gigi dan mulut masih menjadi permasalahan utama dalam kesehatan masyarakat. Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, sekitar 57,6% populasi Indonesia mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut, namun hanya 10% yang memanfaatkan layanan medis gigi. Angka ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara prevalensi masalah kesehatan gigi dengan pemanfaatan pelayanan medis yang ada. Salah satu faktor dominan yang berkontribusi terhadap rendahnya frekuensi kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi adalah terbatasnya akses dan informasi mengenai layanan yang tersedia, serta minimnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemeriksaan gigi secara teratur (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Puskesmas Padangsari, sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama, berupaya memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat sekaligus mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara umum. Segala bentuk penyelenggaraan kesehatan gigi yang optimal bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai suatu parameter yang merefleksikan interaksi dan hubungan antara ekspektasi konsumen dengan hasil kinerja pelayanan yang disediakan. Mencapai kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi merupakan tantangan yang kompleks bagi pengelola pelayanan, mengingat bahwa pelayanan ini berhubungan langsung dengan keselamatan dan kesejahteraan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada tindakan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor kualitas lainnya, seperti efisiensi layanan administratif, sikap

ramah, responsivitas tenaga medis dan non-medis, serta kemudahan, kecepatan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (Satriandi, 2024).

Maka dari itu, perhatian yang mendalam terhadap aspek ketepatan, kehati-hatian, dan kecermatan dalam pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan merupakan hal yang krusial untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal. Mutu pelayanan kesehatan gigi yang disediakan menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yang menerima perawatan dari tenaga kesehatan. Layanan kesehatan gigi, yang meliputi upaya promotif, preventif, dan kuratif, dirancang untuk mendukung peningkatan kesehatan gigi secara menyeluruh, baik pada tingkat individu maupun Masyarakat (Lutfiana *et al.*, 2023)

Melalui analisis kepuasan pasien, Puskesmas Padangsari dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyelenggaraan yang diberikan, sekaligus mengevaluasi apakah standar yang diterapkan telah memenuhi ekspektasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Proses ini menyediakan data yang berharga bagi pengelola puskesmas dalam merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan gigi dan mulut, analisis kepuasan pasien pada poli gigi di Puskesmas Padangsari menjadi elemen yang esensial untuk memastikan tersedianya layanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, serta dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, sehingga mereka tidak hanya merasa puas tetapi juga memperoleh manfaat optimal dari perawatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padangsari, Banyumanik, Kota Semarang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan pendekatan cross sectional. Data yang digunakan merupakan data sekunder kepuasan pasien pada poli gigi di Puskesmas Padangsari Banyumanik Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan total sampling, yang diambil dari sampel yang berkunjung ke Poli gigi Puskesmas Padangsari dari bulan Januari hingga bulan November 2024. Jumlah pasien yang berkunjung dan mengisi kuesioner kepuasan sebanyak 247 pasien. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner kepuasan pasien, meliputi parameter *service quality*, kemudahan, *reliability*, harga, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness*. Setiap pertanyaan terdiri dari 4 opsi jawaban berbeda tergantung dengan penilaian pertanyaannya. Kuesioner kepuasan pasien merupakan kuesioner yang digunakan oleh Pemerintah Kota Semarang

untuk menilai kepuasan pasien di tiap puskesmas. Data kemudian dianalisis dengan analisis univariat, menghitung jumlah dan persentase pada variabel karakteristik dan setiap dimensi pada variabel kepuasan pasien. Analisis pada penelitian ini juga mengelompokkan data kepuasan pasien menjadi : sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di poli gigi Puskesmas Padangsari Kota Semarang, dengan sampel sebanyak 247 pasien yang berkunjung dan mengisi kuesioner kepuasan pasien selama bulan Januari hingga November 2024. Informasi terkait karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	67	27,1 %
Perempuan	180	72,9 %
Usia		
< 14 Tahun	6	2,4 %
15 - 19 Tahun	18	7,3 %
20 - 44 Tahun	170	68,8 %
45 - 54 Tahun	30	12,1 %
55 - 59 Tahun	7	2,8 %
60 - 69 Tahun	15	6,1 %
> 70 Tahun	1	0,4 %
Pendidikan Terakhir		
SD	9	3,6 %
SMP	21	8,5 %
SMA	98	39,7 %
S1	111	44,9 %
S2	7	2,8 %
S3	0	0 %
Tidak sekolah	1	0,4 %
Pekerjaan Utama		
ASN	18	7,3 %
TNI/ Polri	2	0,8 %
Pegawai Swasta	59	23,9 %
Wiraswasta/ Usahawan	21	8,5 %
Pelajar/ Mahasiswa	43	17,4 %
Dosen/ Guru	6	2,4 %
BUMN/ BUMD	0	0 %
Nakes	10	4 %
Ibu Rumah Tangga	50	20,2 %
Buruh	8	3,2 %
Pensiunan	10	4 %
Belum Bekerja	8	3,2 %
Tidak Bekerja	12	4,9 %

Hasil penelitian pada Tabel 1. karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama menunjukkan hasil bahwa sebanyak 180 responden (72,9 %) berjenis kelamin perempuan, dan 67 responden (27,1%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia, responden paling banyak berada pada rentang usia 20-44 tahun sebanyak 170 responden (68,8%), paling banyak kedua pada rentang usia 45-54 tahun sebanyak 30 responden (12,1%), dan paling sedikit pada rentang usia >70 tahun sebanyak 1

responden (0,4%). Kriteria pendidikan terakhir mayoritas S1 sebanyak 111 responden (44,9%), dan paling sedikit adalah tidak sekolah sebanyak 1 responden (0,4%), dan tidak ada responden dengan pendidikan terakhir S3. Pekerjaan umum responden paling banyak adalah pegawai swasta sebanyak 59 responden (23,9%), dan paling sedikit adalah TNI/Polri sebanyak 2 responden (0,8%), dan tidak ada responden bekerja pada BUMN/ BUMD.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Kepuasan

Pertanyaan	Frekuensi	%
Dimensi Service Quality		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Puskesmas dengan jenis pelayanannya?		
Tidak Sesuai	0	0 %
Kurang Sesuai	0	0 %
Sesuai	75	30,4 %
Sangat Sesuai	172	69,6 %
Dimensi Kemudahan		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas ini?		
Tidak Mudah	0	0 %
Kurang Mudah	1	0,4 %
Mudah	57	23,1 %
Sangat Mudah	189	76,5 %
Dimensi Reliability		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Puskesmas?		
Tidak cepat	0	0 %
Kurang cepat	4	1,6 %
Cepat	86	34,8 %
Sangat cepat	157	63,6 %
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan?		
Tidak kompeten		
Kurang kompeten		
Kompeten	0	0 %
Sangat kompeten	1	0,4 %
	61	24,7 %
	185	74,9 %
Dimensi Harga		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Puskesmas?		

Sangat mahal		
Cukup mahal	0	0 %
Murah	0	0 %
Gratis	70	28,3 %
	177	71,7 %

Dimensi *Assurance*

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai	0	0 %
Kurang sesuai	0	0 %
Sesuai	90	36,4 %
Sangat sesuai	157	63,6 %

Dimensi *Empathy*

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

Tidak sopan dan ramah.
Kurang sopan dan ramah.
Sopan dan ramah.
Sangat Sopan dan ramah.

	0	0 %
	0	0 %
	51	20,6 %
	196	79,4 %

Dimensi *Tangible*

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana di Puskesmas?

Buruk	0	0 %
Cukup	3	1,2 %
Baik	87	35,2 %
Sangat baik	157	63,6 %

Dimensi *Responsiveness*

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Puskesmas?

Tidak ada		
Ada tetapi tidak berfungsi		
Berfungsi tetapi tidak maksimal	1	0,4 %
Dikelola dengan baik	0	0 %
	21	8,5 %
	225	91,1 %

Hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan untuk masing-masing pertanyaan dari dimensi kepuasan pasien pada Poli Gigi Puskesmas Padangsari memiliki hasil yang berbeda-beda. Pada dimensi *service quality*, sebanyak 172 pasien (69,6%) menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan puskesmas dengan jenis pelayannya sudah sangat sesuai, dan 75 pasien (30,4%) menyatakan sudah sesuai. Dimensi kemudahan yang menanyakan kemudahan prosedur pelayanan

puskesmas, 189 pasien (76,5%) menyatakan sangat mudah, sebanyak 57 pasien (32,1%) menyatakan mudah, dan 1 pasien (0,4%) menyatakan kurang mudah. Kepuasan pasien pada dimensi *reliability*, sebanyak 157 pasien (76,5%) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di puskesmas sangat cepat, dan 185 pasien (74,9%) menyatakan kemampuan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan sudah sangat kompeten. Pertanyaan dimensi harga tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di puskesmas gratis menurut 177 pasien (71,1%) dan murah menurut 70 pasien (28,3%). Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dinilai sangat sesuai menurut 157 pasien (63,6%) dan sesuai menurut 90 pasien (36,4%). Pada dimensi *empathy*, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah menurut 196 pasien (79,4%) dan 51 pasien (20,6%) pasien menyatakan petugas sopan dan ramah. Saran dan prasarana di puskesmas pada dimensi *tangible* dinilai sudah sangat baik menurut 157 pasien (63,6%), baik menurut 87 pasien (35,2%), dan cukup menurut 3 pasien (1,2%). Penanganan pengaduan pengguna layanan puskesmas dalam dimensi *responsiveness* dinilai sudah dikelola dengan baik menurut 225 pasien (91,1%), berfungsi tetapi tidak maksimal oleh 21 pasien (8,5%), dan 1 pasien (0,4%) menyatakan tidak ada penanganan pengaduan layanan puskesmas.

Hasil dari masing-masing poin kemudian diambil nilai rata-rata dan dinilai tingkat kepuasannya dengan interval nilai 1,00 – 2,59 menyatakan tidak puas, 2,60 – 3,06 menyatakan kurang puas, 3,06 – 3,53 menyatakan puas, dan 3,06 – 4,00 menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poli Gigi

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Sangat Puas	185	74,9 %
Puas	57	23,1 %
Kurang Puas	5	2 %
Tidak Puas	0	0 %

Tabel 3 menyatakan secara keseluruhan, 185 pasien (74,9%) sangat puas dengan pelayanan poli gigi, 57 pasien (23,1%) puas, dan 5 pasien (2%) kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di poli gigi Puskesmas Padangsari.

Pembahasan

Dimensi *responsiveness* menjadi yang paling tinggi penilaian kepuasannya, yang berarti mayoritas pasien menilai penanganan pengaduan pengguna layanan puskesmas dikelola dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Effendi (2020) pada Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019 sebanyak 81,92% pasien menilai dimensi *responsiveness*

dengan sangat puas. Selain itu, untuk dimensi *assurance* juga dinilai sangat puas. Dimensi lain berupa *reliability*, *empathy*, dan *tangible* dinilai puas oleh pasien (Effendi and Junita, 2020). Berdasarkan teori, dimensi *responsiveness* yang merupakan keahlian dalam membantu pasien terkait pelayanan dengan sigap dan mampu menghadapi keluhan pasien sesuai dengan situasi dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dan prinsip untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas kesehatan dalam menghadapi keluhan pasien (Ilmianti *et al.*, 2022).

Dimensi *empathy* menjadi dimensi dengan penilaian kepuasan tertinggi kedua. Sebagian besar pasien menilai petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Haryanto (2020) dalam Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa 78,8% pasien menyatakan kepuasan dalam dimensi *empathy*. *Empathy* sendiri berarti kemampuan untuk memahami pasien yang dilayani dengan serius, simpatik, menunjukkan rasa peduli dan perhatian atas kondisi dan permasalahan yang dialami. Sehingga menurut Tjiptono (2012) dalam Haryanto (2020) menyatakan *empathy* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Haryanto, Nurjanah and Kartikasari, 2020).

Secara keseluruhan, hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, seperti penelitian oleh Rahayu (2023) pada Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang yang menyatakan bahwa menurut pasien, dimensi kualitas produk, harga, *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *emotional factor*, dan kemudahan dinilai baik oleh Sebagian besar pasien, sementara dimensi *service quality* dan *assurance* dinilai kurang baik.

Kepuasan pasien dalam pelayanan di poli gigi Puskesmas Padangsari secara keseluruhan menunjukkan hasil dengan tingkat kepuasan sangat puas. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan kesan atas pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padangsari, tingkat kepuasan pasien untuk masing-masing dimensi *service quality*, kemudahan, *reliability*, harga, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness* menunjukkan nilai sangat puas. Saran yang dapat diberikan adalah upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di poli gigi Puskesmas Padangsari untuk mempertahankan penilaian kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelinda, C.M., handayani, A.T.W. and Kiswaluyo (2022) "Profil Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Standar WHO pada Masyarakat Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember (Oral Health Profile Based on WHO Standards in Community of Kaliwates Subdistrict Jember Regency)," *Stomatognatic J.K.G Unej*, 19(1), pp. 37–44.
- Effendi, K. and Junita, S. (2020) "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019," *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 82–91.
- Haryanto, E., Nurjanah, S. and Kartikasari, R. (2020) "Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung," *Jurnal Kesehatan Aeromedika*, 6(1), pp. 39–47.
- Ilmianti *et al.* (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021," *Sinnun Maxillofacial Journal*, 4(1), pp. 1–13.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018) *Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar*.
- Lutfiana, A. *et al.* (2023) "Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Cilandak dalam Meningkatkan Akreditasi ke Tingkat Paripurna," *Pentahelix Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), pp. 1–14.
- Reca and Mardiah, A. (2019) "Hubungan Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dengan Pewarnaan Gigi (Stain) di Desa Peuniti Kota Banda Aceh," *Jurnal Bahana Kesehatan Masyarakat*, 3(1), pp. 15–19.
- Satriandi, A. (2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Poli Gigi Puskesmas Cipanas Garut)," *Prismakom*, 22(1), pp. 25–32.