

---

## ANALISIS KEPUASAN POLI GIGI PUSKESMAS KABUPATEN AGAM

Chairani Habibah<sup>1\*</sup>, Elfindri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Indonesia

\*E-mail: chairanihabibah27@gmail.com

---

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan sistem penyediaan pelayanan. Untuk dapat berkembang dengan baik, suatu penyedia pelayanan harus mampu memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto, lalu membandingkan kepuasan di antara keduanya. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode mono. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dari kedua puskesmas. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan analisa regresi linear, analisa independent sample t-test dan pengolahan data menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan hasil pengujian pengaruh empati menunjukkan hasil positif hal ini ditandai dengan nilai t hitung sebesar 2,064 dan signifikansi 0,044. pengujian pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelayanan sebanyak 94,1 % responden memberikan penilaian fasilitas cukup hubungan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan, puskesmas, komparatif

### ABSTRACT

*The background to this research is that the level of customer satisfaction with service is an important factor in improving the service provision system. To be able to develop well, a service provider must be able to pay attention to customer satisfaction as service users. This study aims to determine the satisfaction of dental clinic patients at Padang Luar Community Health Center and Koto IV Community Health Center, then compare satisfaction between the two. The type of research carried out is quantitative research using the mono method. The population used in this study were patients from the two health centers. Data collection in this research used a questionnaire. Data analysis used linear regression analysis, independent sample t-test analysis and data processing using SPSS 25. The research results showed that the results of testing the effect of empathy showed positive results, this was indicated by a calculated t value of 2.064 and a significance of 0.044. testing the influence of physical evidence on service satisfaction, 94.1% of respondents rated the facility as sufficient, and the relationship between the facility and the facility had a significant positive influence on patient satisfaction.*

**Keywords:** Satisfaction; Health Center; Comparative

### A. PENDAHULUAN

Penyedia layanan terus memperbaiki dan menginovasi kualitas pelayanan, dan mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi keberlangsungan usaha dan produksi suatu penyedia jasa, sebagai efek telah menggunakan jasa layanan. Hal ini mengakibatkan manajemen selalu berupaya memberikan strategi agar pengguna merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan memenuhi kebutuhan pengguna, diharapkan mampu mengembangkan dan meningkatkan usaha (Sulistiyowati, 2018).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan sistem penyediaan pelayanan. Untuk dapat berkembang dengan baik, suatu penyedia pelayanan harus mampu memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna

layanan. Pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, mampu meminimalisir waktu dan biaya dengan baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan dan sebaliknya. Pelayanan yang kurang memuaskan dapat mengakibatkan pelanggan berpindah ke penyedia layanan lainnya baik penyedia barang maupun jasa. Dengan adanya bayang-bayang dari kompetitor, maka menjadi tantangan bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan, tidak hanya terfokus pada membuat dan membangun namun juga memberikan pelayanan yang memuaskan (Karunia et al., 2022)

Mutu pelayanan Kesehatan diartikan sebagai derajat kesempurnaan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan pelayanan dengan mengandalkan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara efektif dan efisien serta disajikan secara aman dan memenuhi norma, etika, hukum dan sosial budaya (Sudirman, Riski, 2023). Menurut Pohan di dalam (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017) penilaian atas kualitas pelayanan yang baik di bidang Kesehatan lebih dari sekedar penyembuhan penyakit secara fisik, namun juga termasuk sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan Kemudian termasuk di dalamnya komunikasi, informasi sopan santun, tanggap, tepat waktu, serta adanya fasilitas sarana prasarana yang memadai.

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2023, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas pelayanan Kesehatan Tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas menjadi koordinator dalam mengkoordinir sistem jejaring pelayanan Kesehatan primer di wilayah kerja puskesmas yang bersangkutan. Berdasarkan (Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Republik Indonesia, 2018) masalah gigi dan mulut yang diteliti berkaitan dengan gigi rusak/ berlubang/ sakit, gigi hilang karena dicabut/ tanggal sendiri, gigi telah ditambal atau ditumpat karena berlubang, dan gigi goyah. Provinsi dengan penduduk terbanyak yang mengalami permasalahan gigi dan mulut adalah Sulawesi Tengah sebesar 73,5 %, diikuti dengan Sulawesi Selatan sebesar 68,9 %, dan selanjutnya Maluku sebesar 66,7 %. Sedangkan untuk provinsi dengan persentase tertinggi menerima perawatan dari tenaga medis gigi untuk permasalahan gigi dan mulut yang dihadapi adalah Provinsi DKI Jakarta dan Di Yogyakarta sebesar 16,4 %, Bali sebesar 16,2 %, dan Kalimantan Utara sebesar 16,0 %. Sedangkan untuk provinsi Sumatera Barat, persentase penduduk yang memiliki permasalahan gigi dan mulut sebesar 58,5 % dan 9,3 % diantaranya mendapatkan perawatan dari tenaga medis gigi.

Fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dimaksud mencakup penyedia upaya promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan ini diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat. Dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama atau dasar yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi di puskesmas, praktik perorangan, klinik pratama, klinik umum di Lembaga pelayanan kesehatan, dan rumah sakit pratama (Werang et al., 2019).

Fasilitas penyedia layanan kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) harus memperhatikan kepuasan pasien. BPJS kesehatan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan (faskes) seperti rumah sakit, klinik, dan termasuk puskesmas. Menurut Lupiyoadi & Hamdani di dalam (Librianty, 2018) buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan yang diberikan oleh faskes dapat mengakibatkan banyak kerugian baik bagi faskes maupun pasien. Apalagi tidak semua pasien dapat menyampaikan keluhan terkait kepuasan kepada faskes penyedia layanan, namun tidak sedikit diantaranya justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Oleh karena penting bagi

penyedia jasa kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal guna memuaskan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan.

Survey kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto pernah dilakukan pada tahun 2023. Survey ini digunakan sebagai bahan mawas diri yang menjadi kebutuhan bahan reakreditasi puskesmas, yang akan berdampak pada kerja sama Puskesmas dengan BPJS. Ditinjau dari survey yang pernah dilakukan, terdapat perbedaan hasil antara kedua puskesmas tersebut. Puskesmas Padang Luar mendapatkan hasil Utama dan Puskesmas IV Koto mendapatkan hasil Paripurna. Berdasarkan hasil survey yang pernah dilakukan di masyarakat, didapatkan hasil, poli gigi Puskesmas Padang Luar menjadi bagian pelayanan yang cukup banyak mendapatkan catatan. Hal ini dipengaruhi salah satunya karena ruangan yang kecil dan peralatan yang belum mutakhir. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi antar kedua puskesmas, menilai berdasarkan dimensi kepuasan yaitu reability, empathy, tangible, assurance, dan responsiveness, serta melihat komparasi kepuasan pasien poli gigi pada Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto.

## B. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian bersifat deskriptif komparatif yaitu menganalisis dan membandingkan kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto. penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode mono. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dari kedua puskesmas. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan analisa regresi linear, analisa independent sample t-test dan pengolahan data menggunakan SPSS 25.

## C. PEMBAHASAN

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

#### Data Demografi

Pada penelitian ini, penulis memberikan kuesioner kepada pasien yang berkunjung ke poli gigi pada Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto. Pasien yang dijadikan objek penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan pada poli gigi. Target yang ditetapkan adalah sebanyak 60 orang pada Puskesmas Padang Luar dan 61 orang pada Puskesmas IV Koto. Pada penelitian ini penulis melakukan pengelompokkan karakteristik responden menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu jenis kelamin, usia, Pendidikan, dan bekerja atau tidak. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Demografi	Kategori	Jumlah (Orang)	Jumlah (%)
Puskesmas Padang Luar				
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	36,67
		Perempuan	38	63,33
2	Umur	17-27 tahun	12	20,00
		28-38 tahun	22	36,67
		39-49 tahun	16	26,67
		50-60 tahun	10	16,67
3	Pendidikan	Tidak sekolah	2	3,33
		SD	9	15,00
		SMP	14	23,33

		SMA	26	43,33
		DIII/Sarjana	9	15,00
4	Pekerjaan	Tidak bekerja	16	26,67
		Bekerja	44	73,33
Puskesmas IV Koto				
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	39,34
		Perempuan	37	60,66
2	Umur	17-27 tahun	14	22,95
		28-38 tahun	25	40,98
		39-49 tahun	14	22,95
		50-60 tahun	8	13,11
3	Pendidikan	Tidak sekolah	2	3,28
		SD	15	24,59
		SMP	21	34,43
		SMA	17	27,87
		DIII/Sarjana	6	9,84
4	Pekerjaan	Tidak bekerja	18	29,51
		Bekerja	43	70,49

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Pada tabel 1. di atas, dapat dilihat pada Puskesmas Padang Luar terdapat responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (36,67 %) dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 38 orang (63,33 %). Sedangkan pada Puskesmas IV Koto, didapatkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (39,34 %) dan Perempuan sebanyak 37 orang (60,66 %). Hal ini dikarenakan pada kunjungan poli gigi setiap bulannya umumnya didominasi oleh pasien perempuan dibandingkan dengan pasien laki-laki. Pada tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa usia responden paling dominan di Puskesmas Padang Luar adalah pada usia 28-38 tahun sebanyak 22 orang (36,67 %), sedangkan pada Puskesmas IV Koto juga didominasi oleh pasien berusia 28-38 tahun, yang berjumlah sebanyak 25 orang (40,98 %). Untuk jumlah kunjungan paling sedikit sama-sama usia 50-60 tahun pada kedua puskesmas, dengan Puskesmas Padang Luar sebanyak 10 orang (16,67 %) dan 8 orang (13,11 %) pada Puskesmas IV Koto. Dari segi Pendidikan, responden poli gigi Puskesmas Padang Luar didominasi lulusan SMA, yaitu sebanyak 26 orang (43,33 %), di Puskesmas IV Koto juga didominasi lulusan SMA sebanyak 35 orang (57,38 %), sedangkan untuk sama-sama tidak sekolah sebanyak 2 orang (3,33 %) Puskesmas Padang Luar dan 3,28 % pada Puskesmas IV Koto.

Responden pada kedua puskesmas juga berstatus bekerja, yakni sebanyak 44 orang (73,33 %) pada Puskesmas Padang Luar dan 43 orang (70,49 %) pada Puskesmas IV Koto.

### Analisis Regresi Linear Puskesmas Padang Luar

Tabel 2. Hasil Regresi Puskesmas Padang Luar

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.711 <sup>a</sup>	.505	.459	1.435	.505	11.028	5	54	.000

a. Predictors: (Constant), Pdl Daya Tanggap, Pdl Kehandalan, Pdl Bukti Fisik, Pdl Jaminan, Pdl Empati

Pada tabel 2. dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R ) yaitu sebesar 0,711 yang menggambarkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan untuk koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,505, yang menjelaskan bahwa seluruh variabel bebas berdampak sebesar 50,5 % terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 49,5 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 3. Hasi F hitung Puskesmas Padang Luar

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.541	5	22.708	11.028	.000 <sup>b</sup>
	Residual	111.193	54	2.059		
	Total	224.733	59			

a. Dependent Variable: Pdl Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pdl Daya Tanggap, Pdl Kehandalan, Pdl Bukti Fisik, Pdl Jaminan, Pdl Empati

Pada tabel 3. diketahui nilai F hitung sebesar 11,028 dengan angka signifikan/probabilitas 0,000 < 0,005, maka model regresi dapat digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tabel 4. Hasil Model Regresi Puskesmas Padang Luar

Tabel 4 Coefficients

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.191	1.885		1.693	.096
	Pdl Kehandalan	-.213	.115	-.313	-1.851	.070
	Pdl Empati	.255	.123	.358	2.064	.044
	Pdl Bukti Fisik	.427	.090	.620	4.762	.000
	Pdl Jaminan	-.051	.100	-.067	-.509	.613
	Pdl Daya Tanggap	.039	.117	.048	.337	.738

a. Dependent Variable: Pdl Kepuasan

Tabel 4 di atas dapat digunakan untuk melihat hubungan antara setiap variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan perbandingan t tabel dan t hitung. T tabel untuk data di atas sebesar 2,004045. Pada variabel empati dan bukti fisik, memiliki nilai t hitung > t tabel, yang menandakan terdapat pengaruh kedua variabel tersebut terhadap variabel bebas, dengan signifikansi 0,044 dan 0,000 (>0,05) keduanya berpengaruh secara signifikan. Sedangkan untuk variabel kehandalan, jaminan dan daya tanggap, memiliki t tabel < t hitung dan signifikansi > 0,05, yang menunjukkan ketiga variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel bebas.

#### Puskesmas IV Koto

Tabel 5. Hasil Regresi Puskesmas IV Koto

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.751 <sup>a</sup>	.563	.524	1.262	.563	14.196	5	55	.000

a. Predictors: (Constant), IV Daya Tanggap, IV Empati, IV Bukti Fisik, IV Jaminan, IV Kehandalan

Pada tabel 5 dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R ) yaitu sebesar 0,751 yang menggambarkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan untuk koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,563, yang menjelaskan bahwa seluruh variabel bebas berdampak sebesar 56,3 % terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 43,7 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 6. Hasi F hitung Puskesmas IV Koto

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.108	5	22.622	14.196	.000 <sup>b</sup>
	Residual	87.646	55	1.594		
	Total	200.754	60			

a. Dependent Variable: IV Kepuasan

b. Predictors: (Constant), IV Daya Tanggap, IV Empati, IV Bukti Fisik, IV Jaminan, IV Kehandalan

Pada tabel diketahui nilai F hitung sebesar 14,196 dengan angka signifikan/ probabilitas  $0,000 < 0,005$ , maka model regresi dapat digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 7 Hasil Model Regresi Puskesmas IV Koto

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.980	2.947		-2.707	.009
	IV Kehandalan	.266	.088	.350	3.035	.004
	IV Empati	.035	.099	.039	.353	.725
	IV Bukti Fisik	.447	.084	.486	5.320	.000
	IV Jaminan	.665	.292	.227	2.275	.027
	IV Daya Tanggap	.066	.081	.079	.811	.421

a. Dependent Variable: IV Kepuasan

Tabel 7 di atas dapat digunakan untuk melihat hubungan antara setiap variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan perbandingan t tabel dan t hitung. T tabel untuk data di atas sebesar 2,003241. Pada variabel kehandalan, bukti fisik, dan jaminan, memiliki nilai t hitung > t tabel, yang menandakan terdapat pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap variabel bebas, dengan signifikansi 0,004; 0,000; dan 0,027 (<0,05) ketiganya berpengaruh secara signifikan. Sedangkan untuk variabel empati dan daya tanggap, memiliki t tabel < t hitung dan signifikansi > 0,05, yang menunjukkan kedua variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel bebas.

#### Analisis Independent Sample T-Test

Tabel 8. Test Of Normality

**Tests of Normality**

Puskesmas		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan	Padang Luar	.186	60	.000	.886	60	.000
	IV koto	.193	61	.000	.896	61	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Dengan melakukan uji normalitas, didapatkan hasil signifikansi pada kepuasan kedua Puskesmas sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) hal ini menunjukkan data terdistribusi tidak normal. Karena kedua data tidak terdistribusi normal, maka dilakukan pengujian perbandingan non parametrik Mann Whitney.

Tabel 9. Test Statistics

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Kepuasan
Mann-Whitney U	1801.500
Wilcoxon W	3692.500
Z	-.151
Asymp. Sig. (2-tailed)	.880

a. Grouping Variable:  
Puskesmas

Berdasarkan hasil uji Mann Whitney, didapatkan hasil asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,880 ( $<0,05$ ) maka kedua data kepuasan pasien poli gigi pada 2 puskesmas tidak memiliki perbedaan secara signifikan.

#### Pembahasan

#### Pengaruh kehandalan (reability) terhadap kepuasan pasien poli gigi puskesmas Kabupaten Agam

Pada kuesioner yang diberikan, terdapat lima pernyataan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pasien untuk dimensi kehandalan. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner:

1. Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien
2. Petugas kesehatan memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan
3. Petugas kesehatan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan
4. Petugas kesehatan melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan
5. Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Rata-rata penilaian pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar sebesar 88,73 %. Penilaian paling tinggi sebesar 91,33 % mengenai petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kemudian sebesar 89 % pada petugas memberikan pelayanan yang akurat dan petugas menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, kemudian disusul oleh petugas melayani dengan ramah (87,33 %) dan terakhir sebesar 87 % untuk petugas memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan. Berbeda dengan hasil yang didapatkan pada Puskesmas IV Koto. Rata-rata penilaian terhadap dimensi kehandalan sebesar 87,86 %, sedikit lebih rendah daripada hasil yang didapatkan Puskesmas Padang Luar. Dengan penilaian paling tinggi pada petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal (90,82 %), diikuti sebesar 88,18 % pada petugas memberikan pelayanan yang akurat, lalu 87,21 % dan 86,88 % pada petugas menjelaskan tindakan yang dilakukan dan petugas melayani dengan ramah. Sedangkan yang terakhir 86,23 % petugas memberikan informasi sebelum melakukan tindakan

Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada SPSS, hasil pengujian kehandalan terhadap kepuasan di Puskesmas Padang Luar menunjukkan pengaruh negative yang tidak signifikan terhadap kepuasan, artinya semakin meningkat kehandalan justru menurunkan kepuasan

pasien. Sedangkan di Puskesmas IV Koto menunjukkan hasil yang sebaliknya, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitiannya pada Puskesmas IV Koto sejalan dengan hasil penelitian (Imranl\*, 2021), menurutnya kualitas pelayanan dimensi ini berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin tinggi dimensi ini, mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Kehandalan berkaitan dengan sikap petugas pada saat memberikan pelayanan. Menurut (Ramli, 2018) di dalam penelitiannya, ditemukan adanya korelasi antara sikap petugas dengan kepuasan pasien. Semakin baik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya. Dilakukan wawancara kepada sejumlah pasien, salah satu pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan sering tidak memberikan penjelasan kepada pasien terkait penyakit yang diderita sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman berada di puskesmas.

(Syafriana et al., 2020) di dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tingginya kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan, tidak lepas dari strategi yang diterapkan di Puskesmas Kebon Handil Jambi. Untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada pasien, dilakukan birfing secara rutin pada saat sebelum dan sesudah pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai yang diharapkan.

#### **Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien poli gigi puskesmas Kabupaten Agam**

Pada kuesioner yang diberikan, terdapat lima pernyataan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pasien. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner untuk dimensi empati:

1. Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien
2. Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien
3. Petugas kesehatan selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
4. Petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien
5. Petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah

Nilai rata-rata kualitas pelayanan dimensi empati pada Puskesmas Padang Luar menunjukkan nilai 87,26 %. Nilai tertinggi pada petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (88,33 %), kemudian diikuti dengan petugas memberikan perhatian kepada pasien (87,67 %), selanjutnya 87% untuk petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien, dan sama-sama 86,67 % untuk petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup dan petugas bersifat sopan dan ramah saat melayani.

Puskesmas IV Koto mendapatkan rata-rata nilai yang lebih tinggi yakni sebesar 87,80 %. Paling tinggi pada penilaian petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien (89,18 %), diikuti dengan 88,52 % pada petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial dan petugas memberikna perhatian pada keluhan pasien. Selanjutnya petugas bersifat sopan dan ramah (88,19 %) dan terakhir petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien (84,59 %).

Hasil pengujian pengaruh empati terhadap kepuasan pada kedua Puskesmas dengan SPSS, sama-sama menunjukkan hasil positif. Akan tetapi pada Puskesmas Padang Luar berpengaruh secara signifikan, hal ini ditandai dengan nilai t hitung sebesar 2,064 dan signifikansi 0,044. Sedangkan di Puskesmas IV Koto meskipun menunjukkan pengaruh positif namun tidak berpengaruh secara signifikan dengan nilai t hitung sebesar 0,353 dan signifikansi 0,725.



### Pengaruh fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien poli gigi puskesmas Kabupaten Agam

Pada kuesioner yang diberikan, terdapat lima pernyataan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pasien untuk dimensi bukti fisik. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner:

1. Puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak
2. Peralatan yang dipakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan
3. Ruang tunggu yang nyaman dan memadai
4. Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih
5. Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS, didapatkan hasil penilaian dimensi bukti fisik pada Puskesmas Padang Luar bersifat paling dominan dengan nilai  $t$  paling besar (4,762). Rata-rata kepuasan pasien poli gigi Puskesmas Padang Luar sebesar 82,53%. Penilaian paling tinggi pada penampilan petugas yang rapi dan bersih (87,22 %), lalu diikuti dengan kebersihan ruangan (86,67 %), kemudian diikuti dengan kondisi Puskesmas yang masih layak (83,67 %), ruang tunggu yang nyaman dan memadai (77,67 %) dan paling rendah pada peralatan yang dipakai (77,37 %). Puskesmas Padang Luar termasuk salah satu dari dua Puskesmas di Kabupaten Agam yang belum direnovasi. Bangunan yang digunakan masih bangunan lama dengan keterbatasan ruangan. Poli gigi sendiri memiliki keterbatasan ruangan dibandingkan dengan poli yang lain. Terkait dengan alat yang digunakan juga terbilang butuh diperbaiki, namun terkendala dengan anggaran dan pengadaan.

Sedangkan untuk hasil pada Puskesmas IV Koto, diketahui dimensi bukti fisik juga menjadi dimensi yang paling berpengaruh secara dominan dengan  $t$  hitung sebesar 5,320. Dari survey yang dilakukan, rata-rata kepuasan pasien pada poli gigi dimensi bukti fisik sebesar 86,56 %, lebih besar 4,03 % dibandingkan Puskesmas Padang Luar. Nilai paling tinggi pada kondisi puskesmas yang masih baik dan layak untuk digunakan (89,18 %), selanjutnya petugas yang rapi dan bersih (88,85 %), lalu ruangan yang bersih (87,54 %), terakhir ruang tunggu yang nyaman dan memadai (84,59 %) dan peralatan yang digunakan (82,62 %). Jika dibandingkan dengan Puskesmas Padang Luar, Puskesmas IV Koto telah memiliki bangunan baru dengan kondisi bangunan yang besar dan luas. Memiliki ruang tunggu yang lebih besar yang mengakibatkan pasien merasa lebih nyaman. Secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa hasil kepuasan pasien poli gigi pada dimensi bukti fisik di Puskesmas IV Koto lebih tinggi daripada Puskesmas Padang Luar.

Pada pengujian pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelayanan, pada kedua Puskesmas sama-sama menunjukkan pengaruh positif yang bersifat signifikan. Nilai signifikansi untuk Puskesmas Padang Luar sebesar 0,000 dan Puskesmas IV Koto sebesar 0,000. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan (Surasdian et al., 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 94,1 % responden memberikan penilaian fasilitas cukup, sedangkan sisanya mengatakan kualitas buruk. Hubungan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan, semakin lengkap fasilitas yang dimiliki penyedia layanan maka membuat pasien semakin puas. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Suyitno, 2018), menjelaskan bahwa tolak ukur keberhasilan Lembaga yang bergerak dalam jasa pelayanan adalah kepuasan konsumen. Hal ini didasarkan pada semakin banyak pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan sebuah Lembaga, maka akan meningkatkan jumlah kunjungan konsumen untuk menggunakan pelayanan yang diberikan, yang berdampak pada peningkatan revenue perusahaan tersebut. Penelitian yang dilakukan Suyitno menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan,

ketepatan harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malang. Hasil yang didapatkan setelah diolah menggunakan SPSS versi 11.5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan harga, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Imran, dkk (2021) dengan judul Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Berdasarkan hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh. Dimensi ini merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berjalanannya suatu puskesmas tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, namun juga dibutuhkan fasilitas penunjang medis maupun non medis, termasuk fasilitas lain seperti laboratorium, radiologi, instalasi farmasi, dan lain-lain (Imran\*, 2021). Menurut (Ramli, 2018) apabila sarana yang disediakan kurang menunjang, maka dapat berdampak pada kinerja yang menurun. Hal ini dikarenakan kurangnya motivasi kerja yang mencul pada diri pekerja, yang nantinya akan berdampak pada penurunan kinerja dan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien. Pada penelitian yang sama, didapatkan hasil bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### **Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien poli gigi puskesmas Kabupaten Agam**

Pada kuesioner yang diberikan, terdapat lima pernyataan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pasien untuk dimensi jaminan. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner:

1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas
2. Petugas kesehatan bersifat tanggap terhadap pasien
3. Petugas kesehatan sabar dalam melakukan pengobatan
4. Petugas kesehatan mampu mengatasi keluhan pasien
5. Petugas kesehatan memiliki catatan medis pasien

Hasil rata-rata penilaian kedua Puskesmas untuk dimensi jaminan relative tidak jauh berbeda. Puskesmas Padang Luar sebesar 87,66 % dan Puskesmas IV Koto sebesar 86,16 %. Untuk pasien merasa aman dan nyaman saat berobat di puskesmas, mendapatkan nilai 85 % untuk Puskesmas Padang Luar dan 86,23 % untuk Puskesmas IV Koto. Pada poin petugas bersifat tanggap, masing-masing mendapatkan 89,67 % dan 86,55% untuk Puskesmas Padang Luar dan IV Koto. Pada poin petugas sabar dalam melakukan pengobatan tidak berbeda jauh antara Puskesmas Padang Luar (84,67 %) dan Puskesmas IV Koto (84,91 %). Untuk poin petugas mampu mengatasi keluhan pasien dan petugas memiliki catatan medis, masing-masing pada Puskesmas Padang Lua mendapatkan angka 88,67 % dan 87,33 %, sedangkan Puskesmas IV Koto sama-sama mendapatkan poin 86,55 %.

Hasil pengujian dengan SPSS menunjukkan pada Puskesmas IV Koto, variabel jaminan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi pada Puskesmas Padang Luar menunjukkan hal sebaliknya. Hasil yang didapatkan, menunjukkan jaminan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Luar. Perbedaan hasil yang didapatkan ini dapat dipengaruhi karena adanya perbedaan karakteristik pasien dari kedua puskesmas.

Mengutip dari (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017), dimensi ini berkaitan dengan adanya jaminan yang meliputi aspek pengetahuan dan keterampilan petugas, keramahan, dan kesopanan petugas baik dalam berkomunikasi maupun dalam menjamin keamanan. Beberapa yang perlu diperbaiki diantaranya dokter dalam memeriksa pasien dengan baik dan teliti serta dokter memberikan informasi terkait efek samping obat dan tindakan yang

diberikan. Kurangnya ketelitian dokter saat melakukan pemeriksaan dapat diakibatkan waktu yang kurang. Tanan, (2017) menjelaskan di dalam penelitiannya, bahwa puskesmas perlu memahami bahwa kenyamanan fasilitas berkaitan dengan kualitas perawatan. Sehingga untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, segala aspek yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien selama dalam proses menerima pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu diperhatikan.

#### **Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Kabupaten Agam**

Pada kuesioner yang diberikan, terdapat lima pernyataan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pasien untuk daya tanggap. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner:

1. Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien
2. Petugas kesehatan tanggap melayani pasien
3. Petugas kesehatan menerima dan melayani pasien dengan baik
4. Petugas kesehatan melakukan tindakan secara cepat dan tepat
5. Petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur

Penilaian yang diberikan pasien poli gigi pada kedua puskesmas untuk dimensi daya tanggap cenderung sama. Puskesmas Padang Luar sebesar 85,73 % dan 85,37 % untuk Puskesmas IV Koto. Puskesmas Padang Luar mendapatkan poin 87,33 % untuk petugas bersedia menanggapi keluhan pasien, 86,67 % untuk petugas tanggap melayani pasien, sama-sama 85,67 % untuk petugas menerima dan melayani pasien dengan baik serta petugas melakukan tindakan yang cepat dan tepat, dan terakhir petugas melakukan tindakan sesuai prosedur sebesar 83,33 %.

Pada Puskesmas IV Koto, kualitas paling tinggi pada petugas tanggap melayani pasien (86,88 %), diikuti dengan petugas bersedia menanggapi pasien (86,55 %), selanjutnya petugas melakukan Tindakan secara cepat dan aman (84,91 %). Paling rendah ada pada petugas menerima dan melayani pasien dengan baik (84,59 %) dan terakhir sebesar 83,93 % untuk petugas memberikan Tindakan sesuai prosedur. Pada hasil pengolahan data menggunakan SPSS, menunjukkan kedua puskesmas sama-sama menunjukkan terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditandai dengan nilai signifikansi  $>0,05$ . (Suryati, 2017) menjelaskan di dalam penelitiannya, aspek penting yang harus diperhatikan di dalam pelayanan adalah kejelasan informasi dan kemampuan untuk membantu kostumer. Ketidaktanggapan dalam mengatasi keluhan kostumer tidak hanya menyebabkan penilaian buruk karena rasa tidak puas, namun juga dapat mengakibatkan kemarahan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana et al., 2020), untuk mendapatkan penilaian yang baik pada dimensi daya tanggap, Puskemas Kebon Handil selalu menjaga komunikasi dengan pasien. Mulai dari meletakkan alur pelayanan yang mudah untuk diakses sehingga pasien tahu bagian mana yang dituju setelah satu bagian, lalu mengomunikasikan apabila terjadi keterlambatan pelayanan. Dengan demikian pasien tidak merasa terlantar dan tidak menunggu tanpa kepastian.

#### **Komparasi Kepuasan Pasien Poli Gigi Pada Dua Puskesmas di Kabupaten Agam**

Uji yang digunakan untuk membandingkan kedua hasil kepuasan puskesmas ini adalah Uji Mann Whitney, karena kedua data tidak terdistribusi normal. Setelah menggunakan Uji Mann Whitney menunjukkan hasil kepuasan pada Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto menunjukkan tidak berbeda secara signifikan ( $>0,05$ ). Hal ini berbeda dengan penelitian (Angeli & Susilawati, 2023) yang membandingkan kepuasan masyarakat pada dua puskesmas yang terakreditasi dan tidak terakreditasi. Menurutnya terdapat perbedaan yang signifikan

antara puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda. Didapatkan hasil, puskesmas dengan akreditasi lebih tinggi memberikan kepuasan yang lebih baik. Selanjutnya (Saumillaili & Handayani, 2021) dalam membandingkan Puskesmas pada dua Kecamatan, yaitu Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung, mendapatkan hasil kepuasan pasien dari kinerja, Puskesmas Kedungdung lebih unggul 9 % daripada Puskesmas Pangarengan. Hal ini didasarkan pada pelayanan dokter, pegawai, serta layanan dan fasilitas yang disediakan Puskesmas Kedungdung lebih baik dan lebih lengkap. Tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien poli gigi Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto, dapat diakibatkan beberapa faktor. Pertama, jika diamati menggunakan SPSS, nilai R square pada hasil pengamatan Puskesmas Padang Luar adalah sebesar 50,5 % dan Puskesmas IV Koto sebesar 56,3 %. Hal ini berarti variabel yang diamati berpengaruh hanya separuh dari total keseluruhan. Sedangkan sisanya, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar pengamatan. Faktor lain tersebut mencakup kinerja, ciri-ciri/ keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, service ability, estetika, kualitas yang dipersepsikan, dan lainnya. Kedua, Puskesmas Padang Luar adalah satu-satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Banuhampu, dan Puskesmas IV Koto satu-satunya puskesmas yang ada di Kecamatan IV Koto, hal ini mengakibatkan pasien tidak memiliki pilihan lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi. Ketiga, kedua puskesmas ini bekerja sama dengan BPJS, sehingga pasien yang memiliki BPJS mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini tanpa mengeluarkan biaya, kecuali tindakan yang diberikan yang di luar tanggungan BPJS. Keempat, kedua puskesmas ini memiliki visi dan misi yang hampir sama dan berada di bawah naungan yang sama yaitu Dinas Kesehatan Agama. Hal ini mengakibatkan teknis pemberian pelayanan kesehatan cenderung sama, sehingga memberikan hasil kepuasan yang juga relatif sama.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kehandalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar namun berpengaruh signifikan di Puskesmas IV Koto. Empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar namun tidak signifikan di Puskesmas IV Koto. Bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto. Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi Puskesmas IV Koto namun tidak berpengaruh signifikan di Puskesmas Padang Luar. Daya tanggap memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto. Tidak terdapat komparasi antara kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Padang Luar dan Puskesmas IV Koto.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Angeli, B. R., & Susilawati, S. (2023). Komparasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Sumatera Utara. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(3), 1861. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2160>
- Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Nasional.pdf. In *Lembaga Penerbit Balitbangkes* (p. hal 156).
- Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas

- Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Imranl\*, Y. A. Y. S. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*, 5(3), 389–396.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Librianty, N. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan*. 29(1), 11–20.
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo : Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*, 2(2), 69–77.
- Saumillaili, D. R., & Handayani, N. (2021). Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(4), 1–19.
- Sudirman, Riski, Y. all. (2023). Manajemen Mutu. In *Gunadarma University* (Issue 7).
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA PRESS.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1), 1–16.
- Suryati, B. W. dan V. T. I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–146.
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Tanan, L. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis of Patient Satisfaction in Bara Permai Public Health Center Palopo City. *Jurnal AKK*, 2(3), 15–21.
- Werang, Y. A. T., Sidabutar, M., Manu, A. A., & Varianti, R. (2019). Motivasi Berobat Gigi pada Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi. *Dental Therapist Journal*, 1(2), 58–65. <https://doi.org/10.31965/dtl.v1i2.448>