



## The Relationship Between the Quality of Dental and Oral Health Services and Patient Satisfaction at the Serayu Pavilion Unit of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman

Irfan Dwiandhono<sup>1\*</sup>, Linda Asih Rahmayanti<sup>1</sup>, Rinawati Satrio<sup>1</sup>, Fitri Diah Oktadewi<sup>1</sup>, Arwita Mulyawati<sup>2</sup>

Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman

**Corresponding Author:** Irfan Dwiandhono [irfan.dwiandhono@unsoed.ac.id](mailto:irfan.dwiandhono@unsoed.ac.id)

### ARTICLE INFO

*Key words:* Patient Satisfaction, Service Quality, RSGMP Unsoed

*Received :* 5, May

*Revised :* 15, May

*Accepted:* 19, May

©2025 Irfan Dwiandhono<sup>1\*</sup>: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Patient satisfaction is the need and expectation of patients' healthcare that has been met. Good service quality is essential to increase patient satisfaction. Hospitals aiming to improve healthcare service quality must measure patient satisfaction since it is related to service quality. Patient satisfaction can be assessed based on five dimensions of service quality, which include physical appearance (tangibles), reliability, assurance, responsiveness, and empathy. This study aims to analyze the relationship between the quality of dental and oral healthcare services and patient satisfaction at the Serayu Pavilion Unit of Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman. This research is observational and analytical with a cross-sectional approach. A total of 38 respondents were selected through accidental sampling. The research instrument consisted of questionnaires on expectations, service quality, and patient satisfaction, which were distributed both directly and online. Data analysis was conducted using univariate, bivariate (Chi-square test), and multivariate (multinomial logistic regression) methods. The results show a significant relationship between the quality of dental and oral healthcare services and patient satisfaction in the dimensions of tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy ( $p < 0.05$ ). The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of dental and oral healthcare services and patient satisfaction at the Serayu Pavilion Unit of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman.



## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien di Unit Paviliun Serayu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman

Irfan Dwiandhono<sup>1\*</sup>, Linda Asih Rahmayanti<sup>1</sup>, Rinawati Satrio<sup>1</sup>, Fitri Diah Oktadewi<sup>1</sup>, Arwita Mulyawati<sup>2</sup>

Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman

**Corresponding Author:** Irfan Dwiandhono [irfan.dwiandhono@unsoed.ac.id](mailto:irfan.dwiandhono@unsoed.ac.id)

---

### ARTIKEL INFO

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, mutu pelayanan, RSGMP Unsoed

*Received : 5, May*

*Revised : 15, May*

*Accepted: 19, May*

©2025 Irfan Dwiandhono<sup>1\*</sup>: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan kebutuhan dan harapan dari perawatan kesehatan pasien yang terpenuhi. Mutu pelayanan yang baik menjadi hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit yang akan melakukan Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus melakukan pengukuran kepuasan pasien karena kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan meliputi tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan hubungan antar manusia (*emphaty*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini berbasis *analytical observational* dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 38 responden didapatkan secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner harapan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien yang didistribusikan secara langsung dan secara daring. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji *chi-square*, dan multivariat dengan uji regresi logistik multinomial. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* ( $p < 0,05$ ). Simpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Universitas Jenderal Soedirman.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah kebutuhan dan harapan dari perawatan kesehatan pasien yang terpenuhi (Mohan et al., 2021). Kepuasan pasien mencerminkan respon evaluatif dan emosional terhadap pelayanan rumah sakit, sekaligus cerminan dari harapan mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima (Putra et al., 2021). Penelitian mengenai kepuasan pasien dapat menggambarkan persepsi pasien tentang keinginan, kebutuhan dan harapan terhadap layanan kesehatan (Puspitasari et al., 2018). Ketidakpuasan pasien sering kali muncul akibat kegagalan komunikasi antara dokter dan pasien, keterbatasan waktu, biaya, serta mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien (Andriani, 2017). Mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien secara langsung menentukan seberapa puas mereka terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit membutuhkan pengukuran kepuasan pasien untuk mengevaluasi sejauh mana dimensi mutu layanan mampu memenuhi ekspektasi pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang mengkategorikan mutu layanan kesehatan ke dalam lima dimensi, meliputi tampilan fisik (tangibles), keandalan (reliability), jaminan (assurance), ketanggapan (responsiveness), serta hubungan antar manusia (emphaty) (Muninjaya, 2015). Tampilan fisik (tangibles) mencakup penilaian terhadap fasilitas fisik seperti gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Keandalan (reliability) tercermin dari konsistensi layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya, sesuai dengan ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan. Jaminan (assurance) mencakup sikap profesional, penguasaan pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan yang mampu membentuk kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Ketanggapan (responsiveness) adalah sikap tenaga kesehatan yang tanggap dalam memberikan bantuan dengan cepat dan tepat, serta menyampaikan informasi secara jelas. Hubungan antar manusia (empathy) mencerminkan upaya tenaga kesehatan dalam memahami secara mendalam kebutuhan dan keinginan pasien, serta menunjukkan perhatian yang tulus dalam setiap interaksi pelayanan (Effendi & Junita, 2020).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penerima layanan, termasuk dalam evaluasi kepuasan pasien. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi elemen-elemen pelayanan yang dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sekaligus mengungkapkan area yang perlu perbaikan menurut pasien (Samsul et al., 2022).

Penelitian mengenai kepuasan pasien yang dilakukan oleh (Akbar & Pasiga, 2018) di Klinik Bedah Mulut, Periodonsia, Konservasi dan Prostodonsia RSGM Universitas Hasanudin melaporkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan, empati, daya tanggap, dan penampilan fisik menunjukkan hasil secara keseluruhan puas dengan persentase 61,7%. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh petugas yang terampil, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, penyedia layanan kesehatan bekerja sebagai tim kolaboratif dan

berkomunikasi satu sama lain secara efektif untuk memberikan layanan yang bermutu baik, kenyamanan ruangan dan lingkungan, serta komunikasi yang dibangun antara pasien dan dokter. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat oleh (Turra *et al.*, 2021), yang melaporkan bahwa keterampilan dokter gigi, mutu perawatan, serta interaksi interpersonal yang meliputi pemberian informasi sebelum dan sesudah perawatan, mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan kesempatan untuk evaluasi pelayanan, dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman (RSGMP Unsoed) merupakan instansi pelayanan kesehatan gigi dan mulut pertama yang dimiliki oleh institusi pendidikan tinggi negeri di Jawa Tengah dengan akreditasi paripurna. RSGMP Unsoed didirikan oleh Universitas Jenderal Soedirman yang beralamat di Jalan Dr. Soeparno Purwokerto dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan kesehatan gigi dan mulut. RSGMP Unsoed menyediakan berbagai layanan, salah satunya Unit Paviliun Serayu yang ditangani oleh dokter gigi spesialis di bidang pedodontia, periodontia, konservasi gigi, bedah mulut, ortodontia, dan radiologi kedokteran gigi.

RSGMP Unsoed mengembangkan pelayanannya dengan memenuhi sarana prasarana dan fasilitas yang dibutuhkan sehingga perkembangan yang dilakukan oleh RSGMP Unsoed diperlukan evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan. Survey kepuasan pasien penting dilakukan karena RSGMP Unsoed sudah berakreditasi paripurna yang berarti harus terjaga mutu pelayanannya. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, penelitian ini berfokus dalam menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang ditangani oleh dokter gigi spesialis di Unit Paviliun Serayu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pasien merupakan respon emosional pasien yang timbul setelah pasien membandingkan layanan kesehatan yang diterimanya dengan harapan yang dimilikinya (Soumokil *et al.*, 2021). Evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan melalui penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang terbagi ke dalam lima dimensi yaitu, tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan hubungan antar manusia (*emphaty*) (Muninjaya, 2015).

*Importance performance analysis* (IPA) mengategorikan atribut produk atau layanan berdasarkan sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu memenuhi harapan pasien dan kinerja yang mereka terima. Tujuan utama IPA adalah untuk mempermudah dalam mengidentifikasi atribut berdasarkan tingkat kepentingannya, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja berlebih atau kurang memadai. Empat kuadran dalam grafik derajat kartesius merepresentasikan interpretasi kinerja produk atau jasa, yakni Kuadran I, II, III, dan IV. Metode Importance Performance Analysis (IPA) mengelompokkan atribut ke dalam kategori Prioritas Utama (*Concentrate Here*), Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*), Prioritas Rendah (*Low Priority*), dan Berlebihan (*Possibly Overkill*) (Wijaya, 2018). Hipotesis penelitian ini adalah terdapat

hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan hubungan antar manusia (*emphaty*).

## METODOLOGI

Persetujuan etik untuk penelitian ini dengan Nomor 057/KEPK/PE/V/2023 diperoleh dari Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif dengan desain *analytical observational* secara *cross sectional*. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk memilih sebanyak 38 responden penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner harapan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien, yang disebarakan secara langsung maupun daring kepada pasien yang baru menerima perawatan di Unit Paviliun Serayu RSGMP Universitas Jenderal Soedirman. Analisis data mencakup analisis univariat, analisis bivariat menggunakan *chi-square*, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik multinomial.

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini, yang terdiri atas kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, ditampilkan dalam format tabel beserta deskripsi rinci.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan di Unit Paviliun Serayu RSGMP Universitas Jenderal Soedirman.

Usia (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
17-25 (Remaja Akhir)	20	52.6
26-35 (Dewasa Awal)	7	18.4
36-45 (Dewasa Akhir)	8	21.1
46-55 (Lansia Awal)	2	5.3
56-65 (Lansia Akhir)	1	2.6
Total	38	100
Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Perempuan	32	84.2
Laki-laki	6	15.8
Total	38	100
Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pendidikan rendah	0	0
Pendidikan menengah	19	50
Pendidikan atas	19	50
Total	38	100
Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	18	47.4
Pegawai swasta	5	13.2
Wiraswasta	3	7.9
Tidak Bekerja	4	10.5
Ibu Rumah Tangga	8	21.1
Total	38	100

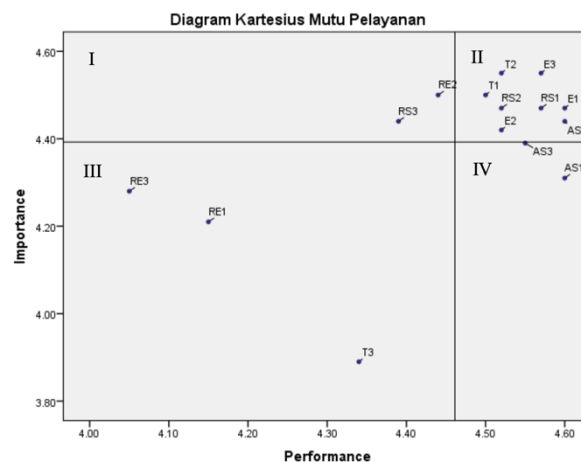
Sumber: Data Primer

Tabel di atas menunjukkan bahwa kelompok umur 17-25 tahun mendominasi jumlah responden dengan total 20 orang (52,6%), sementara kelompok umur 50-65 tahun merupakan yang paling sedikit berjumlah 1 orang



(2,6%). Jenis kelamin perempuan tercatat paling banyak, yaitu 32 orang (84,2%), sementara laki-laki hanya 6 orang (15,8%). Kelompok pendidikan menengah dan pendidikan atas masing-masing diwakili oleh 19 responden. Pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa menjadi yang terbanyak dengan 18 orang (47,4%), sedangkan wiraswasta merupakan yang paling sedikit berjumlah 3 orang (7,9%).

Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dianalisis menggunakan Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Visualisasi hasil analisis dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius Mutu Pelayanan *Tangibles* 1 (T1), *Tangibles* 2 (T2), *Tangibles* 3 (T3), *Reliability* 1 (RE1), *Reliability* 2 (RE2), *Reliability* 3 (RE3), *Assurance* 1 (A1), *Assurance* 2 (A2), *Assurance* 3 (A3), *Responsiveness* 1 (RS1), *Responsiveness* 2 (RS2), *Responsiveness* 3 (RS3), *Emphaty* 1 (E1), *Emphaty* 2 (E2), *Emphaty* 3 (E3).

Diagram kartesius pada Gambar 1 menunjukkan secara umum mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sudah baik, dengan sebagian besar atribut mutu berada pada kuadran II. Atribut di kuadran I masih perlu perbaikan dan menjadi prioritas utama bagi RSGMP Unsoed.

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*)

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total		P-Value	CC
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
		N	%	N	%	N	%	N	%		
1	Baik	32	94,1	2	5,9	0	0	34	100	0,007	0,404
2	Cukup Baik	0	0	2	50,0	0	0	4	100		
3	Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	100		

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 2 menunjukkan nilai *p-value* 0,007( $p < 0,05$ ) dan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,404$  ( $0,6 > CC > 0,4$ ), yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed pada dimensi tampilan fisik (*tangibles*) dengan kategori hubungan sedang.

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total	P-Value	CC	
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
		N	%	N	%	N	%	N			%
1	Baik	26	89,7	3	10,3	0	0	29	100	0,000	0,634
2	Cukup Baik	0	0	9	100,0	0	0	9	100		
3	Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	100		

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 3 menunjukkan nilai *p-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) dengan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,634$  ( $CC > 0,6$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kategori hubungan kuat.

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total		P-Value	CC
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
		N	%	N	%	N	%	N	%		
1	Baik	32	88,9	4	11,1	0	0	36	100	0,001	0,478
2	Cukup Baik	0	0	2	100	0	0	2	100		
3	Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	100		

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4 menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ( $p < 0,05$ ) dan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,478$  ( $CC > 0,6 > 0,4$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan kategori hubungan sedang.

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien								P-Value	CC
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
1	Baik	30	85,7	5	14,3	0	0	35	100	0,000	0,493
2	Cukup Baik	0	0	3	100	0	0	3	100		
3	Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	100		

Sumber: Data primer diolah (2023)

dengan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,478$  ( $CC > 0,6 > 0,4$ ), yang berarti adanya hubungan bermakna antar mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kategori hubungan sedang.

Tabel 6. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Dimensi Hubungan Antar Manusia (*Emphaty*)

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total	P-Value	CC	
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
		N	%	N	%	N	%	N			%
1	Baik	30	88,2	4	11,8	0	0	34	100	0,002	0,448
2	Cukup Baik	1	25,0	3	75,0	0	0	4	100		
3	Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	100		

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 6 menunjukkan nilai *p-value* 0,002 ( $p < 0,05$ ) dengan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,448$  ( $0,6 > CC > 0,4$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan bermakna antar mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed pada dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*) dengan kategori hubungan sedang.

Tabel 7. Hasil Analisis Multivariat

No	Variabel	Chi-square	df	Sig
1	Tampilan fisik (X1)	0,146	1	0,703
2	Kehandalan (X2)	0,553	1	0,457
3	Jaminan (X3)	0,000	1	0,998
4	Daya Tanggap (X4)	0,000	1	0,998
5	Hubungan antar manusia (X5)	4,353	1	0,037

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 7 menyajikan hasil analisis secara multivariat dengan regresi logistik multinominal, yang mengungkapkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan nilai *Sig* dimensi hubungan antar manusia sebesar 0,037 ( $\text{sig} < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.

## PEMBAHASAN

### Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangibles*)

Hasil analisis data didapatkan nilai *p-value* = 0,007 dan nilai koefisien kontingensi  $CC = 0,404$  ( $0,6 > CC > 0,4$ ) mengindikasikan adanya hubungan bermakna antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan kategori hubungan sedang. Penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian aspek tampilan fisik yang terdiri dari kelengkapan alat-alat pemeriksaan, kebersihan alat-alat pemeriksaan dan penampilan dokter gigi di Unit Paviliun serayu sudah baik. Mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun beberapa di antaranya hanya merasa cukup puas.



Kelengkapan alat-alat dan kebersihan alat-alat pemeriksaan menjadi salah satu indikator yang memengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang optimal dapat tercapai apabila fasilitas yang tersedia memadai dan dalam kondisi baik. Kepuasan pasien terjadi karena rumah sakit memberikan apa yang mereka butuhkan dan pasien merasa kebutuhannya sudah terpenuhi (Saputra, 2018). Penampilan dokter gigi dan petugas medis merupakan aspek *tangibles* yang penting sebab saat pasien datang pertama kali yang mereka lihat adalah dokter, perawat, dan petugas rumah sakit. Komponen-komponen pada aspek *tangible* harus dimiliki dengan baik oleh rumah sakit. Ketidakhadiran atau kekurangan pada komponen ini akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan, yang pada akhirnya menghambat tercapainya kepuasan pasien (Istiqamah & Rachman, 2023). Operasional rumah sakit tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia, tetapi juga memerlukan dukungan fasilitas penunjang medis dan non-medis. Faktor-faktor seperti sarana prasarana, kelengkapan fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, serta mutu tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Istiqamah & Rachman, 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan keselarasan dengan (Zulmi *et al.*, 2022), yang melaporkan adanya hubungan bermakna antara tampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien layanan gigi di puskesmas Kecamatan Guguk Panjang. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek fisik (*tangibles*) dipengaruhi oleh keindahan dan kebersihan gedung, area parkir kendaraan, tempat tunggu pasien, ruang praktik layanan gigi, penampilan staf, dan alat-alat yang digunakan.

#### **Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)**

Hasil analisis data menunjukkan  $p\text{-value}=0,000$  dan nilai koefisien kontingensi  $CC=0,634$  ( $CC>0,6$ ) yang mengindikasikan adanya hubungan bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan kategori hubungan yang kuat. Penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai dimensi *reliability* sudah baik meliputi jam kedatangan dokter gigi, keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Kecepatan waktu pendaftaran dan pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Kompetensi pemberi layanan kesehatan, terutama dokter dan perawat, berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien, karena keduanya merupakan profesi utama dalam pelayanan kesehatan. Dokter dan perawat harus memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik saat berinteraksi dengan pasien (Istiqamah & Rachman, 2023).

Dimensi keandalan dalam mutu layanan kesehatan mencakup kemampuan fasilitas kesehatan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan akurat, penerimaan pasien secara tepat dan cepat, serta pelaksanaan layanan sesuai jadwal (Muhammad Anzar *et al.*, 2023). Hasil penelitian ini selaras dengan (Sagay *et al.*, 2023) yang melaporkan bahwa terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien. Durasi tunggu menjadi elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien,

karena durasi tunggu yang panjang dapat mengganggu aktivitas dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, dokter gigi, maupun tenaga kesehatan. Pelayanan yang dilakukan lebih awal dan tepat waktu cenderung meningkatkan derajat kepuasan pasien.

#### **Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)**

Hasil analisis data diperoleh  $p\text{-value}=0,001$  dengan nilai koefisien kontingensi  $CC=0,478$  ( $0,6>CC>0,4$ ) yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan kategori hubungan sedang. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai dimensi *assurance* telah diterapkan dengan baik meliputi kesopanan dan keramahan dokter gigi, kemampuan dokter gigi menjelaskan tindakan medis, serta keterampilan dokter gigi dalam melaksanakan tindakan medis, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan konsistensi dengan penelitian (Sagay *et al.*, 2023), yang mengidentifikasi adanya hubungan bermakna antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien. Mayoritas responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kemampuan dokter gigi dalam membangun kepercayaan, kesopanan, serta keterampilan dalam melakukan tindakan medis.

Dimensi *assurance* sangat berkaitan dengan pelaksanaan layanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan, mencakup ketepatan, konsistensi, kebenaran, serta kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responden menilai pelayanan pada dimensi *assurance* telah terlaksana dengan baik dan responden merasa puas. Kondisi tersebut dikarenakan dokter gigi dapat memeriksa dan menangani pasien sesuai dengan keluhan utamanya, dokter gigi dinilai akurat dalam menjelaskan hasil pemeriksaan dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Membangun kepercayaan dan keyakinan pasien dapat menimbulkan perasaan aman dan nyaman dalam proses pelayanan kesehatan. Pasien akan berkunjung kembali jika merasa yakin dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memenuhi harapan mereka (Wu *et al.*, 2015).

#### **Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)**

Hasil analisis data diperoleh  $p\text{-value}=0,000$  dan nilai koefisien kontingensi  $CC=0,493$  ( $0,6>CC>0,4$ ) menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan kategori hubungan sedang. Dimensi *responsiveness* dinilai telah diterapkan dengan baik oleh mayoritas responden, ditunjukkan melalui ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan, kemampuan menyampaikan informasi terkait kondisi pasien, dan kesediaan memberikan ruang bagi pasien untuk bertanya. Pelaksanaan aspek-aspek ini mendorong terciptanya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Kesiapsiagaan tenaga kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien dan menyampaikan informasi secara akurat berkontribusi pada terbentuknya kepuasan pasien terhadap pelayanan (Ladytama *et al.*, 2018). Hasil penelitian ini

memperkuat hasil yang telah ditemukan dalam penelitian (Sagay *et al.*, 2023), yang melaporkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Kesan positif dan peningkatan derajat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan terbentuk dari pemberian informasi yang jelas, kesiapsiagaan staf, serta pelayanan yang cepat dalam merespon kebutuhan pasien.

Ketanggapan seorang tenaga kesehatan akan mempengaruhi kesan seseorang dalam menilai kepuasan yang mereka dapatkan dari pelayanan jasa (Sri Wulan W *et al.*, 2019). Pasien akan senang dengan dokter gigi yang dapat menangani keluhan yang diutarakan oleh pasien, dokter gigi yang memberikan kesempatan bertanya untuk pasien sehingga penjelasan dokter gigi dapat dipahami oleh pasien. Mutu pelayanan juga tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi yang jelas terkait tindakan medis, mencakup waktu, tempat, dan prosedur pelaksanaannya (Zulmi *et al.*, 2022).

### **Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed berdasarkan dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*)**

Hasil analisis data diperoleh  $p\text{-value}=0,002$  dan nilai koefisien kontingensi  $CC=0,448$  ( $0,6>CC>0,4$ ) menunjukkan adanya hubungan bermakna antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan kategori sedang. Mutu pelayanan yang lebih baik dapat berpengaruh pada tingginya tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian oleh (Zulmi *et al.*, 2022), yang melaporkan adanya hubungan bermakna antara *emphaty* dan kepuasan pasien di layanan gigi puskesmas Kecamatan Guguk Panjang. Dimensi *emphaty* dalam layanan mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami perasaan pasien, meliputi perhatian, kesabaran, pengelolaan kecemasan, serta pemberian saran dan motivasi yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

### **Dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed adalah dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*). Pelayanan pada dimensi *emphaty* berhasil memberikan kepuasan bagi sebagian besar responden meliputi kemampuan dokter gigi dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, perhatian yang diberikan dokter gigi selama pelayanan, serta perlakuan dokter gigi yang setara terhadap pasien terlepas dari latar belakang status sosial.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian (Khairani *et al.*, 2021) yang menempatkan *emphaty* sebagai aspek paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Emphaty* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang mencakup perhatian, keramahan, dan kesediaan tenaga kesehatan untuk mendengarkan keluhan maupun harapan pasien. Kepuasan pasien dapat tercapai ketika tenaga kesehatan mampu memahami kebutuhan pasien dan menyampaikan informasi kesehatan yang relevan dengan kondisi pasien.

Dalam pelayanan rumah sakit, keberhasilan dokter gigi dalam membantu pasien menyelesaikan masalah kesehatan sangat bergantung pada kemampuannya berkomunikasi secara efektif. Kompetensi ini menjadi elemen kunci yang wajib dimiliki dan diterapkan dalam praktik profesional (Setyanda *et al.*, 2021).

### **Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa kuadran I termasuk dalam kategori prioritas utama (*concentrate here*) dikarenakan atribut-atribut di dalamnya dinilai membutuhkan perhatian lebih atau perbaikan segera. Kondisi ini mencerminkan ketidakpuasan responden terhadap dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga aspek tersebut perlu diperbaiki dan diprioritaskan dalam peningkatan mutu pelayanan (Samsul *et al.*, 2022). Mutu pelayanan yang berada pada kuadran I yaitu kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan dan dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan responden karena menunjukkan harapan yang tinggi, namun pihak RSGMP belum memberikan pelayanan sesuai harapan sehingga responden merasa kurang puas. Pihak RSGMP Unsoed perlu segera melakukan perbaikan dan peningkatan mutu atribut-atribut dalam kuadran ini agar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara optimal.

Kuadran II berfokus pada kategori mempertahankan prestasi (*keep up the good work*). Kuadran ini mencakup mutu layanan yang perlu dipertahankan karena memiliki nilai tinggi bagi responden dan telah memberikan kepuasan yang optimal, sehingga RSGMP Unsoed perlu mempertahankan serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan (Samsul *et al.*, 2022). Mutu pelayanan yang berada di kuadran II yaitu kelengkapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan, kemampuan dokter gigi dalam menjelaskan tindakan medis, ketanggapan dokter gigi terhadap kondisi pasien, kemampuan dokter gigi dalam menyampaikan informasi mengenai penyakit pasien dengan bahasa yang mudah dipahami, serta perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan dan perlakuan yang setara tanpa memandang status sosial pasien. Atribut dalam kuadran ini perlu terus dipertahankan karena atribut tersebut menjadi keunggulan utama yang membuat layanan tetap unggul dan dipercaya oleh masyarakat.

Kuadran III berfokus pada kategori prioritas rendah (*low priority*) yang menunjukkan bahwa atribut berada pada tingkat kepentingan yang rendah dan pelayanannya kurang memuaskan (Samsul *et al.*, 2022). Mutu pelayanan yang berada di kuadran III yaitu jam kedatangan dokter gigi, ketepatan waktu pelayanan, dan penampilan dokter gigi dan staf medis.

Kuadran IV merupakan kuadran berlebihan (*possible overkill*). Atribut yang termuat menunjukkan area pelayanan yang dinilai memuaskan oleh responden, meskipun atribut di dalamnya tidak dianggap penting (Samsul *et al.*, 2022). Adapun mutu pelayanan yang berada di kuadran IV yaitu kesopanan dan keramahan dokter gigi, dan kemampuan dokter gigi dalam melakukan tindakan.

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Universitas Jenderal Soedirman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., & Pasiga, B. (2018). Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. *Proceedings of the 8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP 2017)*. <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59>
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Istiqamah, N., & Rachman, D. (2023). Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) dan Reliability (Keandalan), Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 4177–4184. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6374>
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Ladytama, Rr. S., Sugiarto, J., & Sudiro, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 151–158. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.151-158>
- Mohan, M., Lin, K. H., Parolia, A., & Pau, A. (2021). Does Emotional Intelligence of Dental Undergraduates Influence Their Patient Satisfaction? *International Journal of Dentistry*, 2021, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2021/4573459>
- Muhammad Anzar, Nur Afni, & Mohamad Afaldi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765–772. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd ed.). EGC.



- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, 6(2), 1097.  
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Puspitasari, P., Susanto, A., & Setia Pribadi, I. M. (2018). Kepuasan pasien dalam perawatan periodontal di Klinik Periodonsia Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 2(1), 6. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i1.22309>
- Putra, F. J., Al-Hafiz, A.-H., & Firdawati, F. (2021). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien Operasi Sub Bagian Fasial Plastik dan Bedah Rekonstruksi Bagian THT-KL RSUP Dr. M. Djamil Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 1(3), 278–288.  
<https://doi.org/10.25077/jikesi.v1i3.83>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Samsul, Asrul Sani, Ramadhan Tosepu, Nani Yuniar, Fikki Prasetya, & Adius Kusnan. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(7), 870–881.  
<https://doi.org/10.56338/mppki.v5i7.2480>
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72–89.  
<https://doi.org/10.32503/jmk.v3i2.344>
- Setyanda, Y. O., Machmud, R., & Putra, A. S. (2021). Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter Dan Dokter Gigi Dengan Loyalitas Pasien. *B-Dent: Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*, 7(2), 136–142.  
<https://doi.org/10.33854/jbd.v7i2.594>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sri Wulan W, I. G. A., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar

Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69.  
<https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.166>

Turra, L., Zanetti, P., & Rigo, L. (2021). Satisfação dos pacientes com o atendimento odontológico. *Revista Da ABENO*, 21(1), 1258.  
<https://doi.org/10.30979/revabeno.v21i1.1258>

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (2nd ed.). Jakarta : Indeks.

Wu, Y.-C., Tsai, C.-S., Hsiung, H.-W., & Chen, K.-Y. (2015). Linkage between frontline employee service competence scale and customer perceptions of service quality. *Journal of Services Marketing*, 29(3), 224–234.  
<https://doi.org/10.1108/JSM-02-2014-0058>

Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53.  
<https://doi.org/10.25077/adj.v10i1.213>