

PENGARUH PELAYANAN PASIEN DI POLI PEDODONTIK INTEGRASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN

The Effect of Patient Services in the Integrated Pedodontics Polyclinic on Service Satisfaction

Leo Linda¹, Muh. Firdaus Tullah^{1*}, Safira Nurul Maulida¹, Ainun Ayu Yuniar¹

Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi, Fakultas Vokasi, Universitas Hasanuddin,
Makassar, Indonesia

*Email: muhammadfirdaustullah@unhas.ac.id

ABSTRACT

This study is based on the importance of service quality as a primary factor in determining patient satisfaction, particularly in pediatric dental care. This study aimed to determine the effect of patient services in the Integrated Pedodontics Clinic on patient satisfaction at the Hasanuddin University Dental and Oral Teaching Hospital (RSGMP). This study used a quantitative approach method with a cross-sectional design and data collection techniques through questionnaires distributed to 60 parents of patients at the Integrated Pedodontic Polytechnic of RSGMP Unhas. The selected respondents used incidental sampling techniques. The research was carried out in July–August 2025. Data were analyzed using simple linear regression using SPSS. The results of the study indicate that patient care has a positive and significant influence on service satisfaction, with a significance value of 0.000 (<0.05) and a coefficient of determination (R^2) of 0.480, meaning that 48% of the variation in service satisfaction is influenced by the quality of patient care. Thus, the better the service provided in the pedodontics clinic, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: patient care, pedodontics clinic, RSGMP Unhas, service satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan kesehatan gigi anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pasien di Poli Pedodontik Integrasi terhadap kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) Universitas Hasanuddin. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 60 orang tua pasien di Poli Pedodontik Integrasi RSGMP Unhas. Responden yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus 2025. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,480, yang berarti 48% variasi kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pasien. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan di poli pedodontik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, pelayanan pasien, poli pedodontik, RSGMP Unhas

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya, yang bersifat tidak berwujud.¹ Berdasarkan data *World Health Organization (WHO)*, diperkirakan bahwa kualitas pelayanan yang rendah menyebabkan sekitar 5,7-8,4 juta kematian setiap tahun, yang menyumbang sekitar 15% dari total kematian. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa 60% kematian pasien dapat dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang kurang memadai. Upaya yang

dilakukan WHO untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan meliputi berbagai tindakan yang ditujukan untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan kepuasan pasien. Ini termasuk peningkatan infrastruktur, SDM yang kompeten, pelatihan berkelanjutan, penggunaan teknologi, serta pendekatan yang berfokus pada keselamatan dan kepuasan pasien.²

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan fundamental bagi setiap individu, karena kesehatan sangat penting untuk mendukung kegiatan sehari-hari. Pelayanan kesehatan gigi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, sebanyak 57,6% memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut, tetapi hanya 10,2% di antaranya yang menerima perawatan dari profesional gigi.³ Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum optimal. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi ini adalah mutu pelayanan, yaitu tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.^{4,5} Pelayanan kesehatan berperan sebagai tempat dan sarana dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan, yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang dilaksanakan secara terpadu oleh pemerintah bersama masyarakat.⁶

Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Penilaian terhadap mutu pelayanan tidak hanya didasarkan pada keberhasilan penyembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, aspek komunikasi, pemberian informasi yang jelas, sikap sopan dan ramah, ketepatan waktu, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta ketersediaan sarana dan kondisi lingkungan fisik yang memadai turut memengaruhi persepsi kualitas pelayanan.⁷

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional berupa perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan dengan kinerja atau hasil pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam pencapaian tujuan rumah sakit, baik dari aspek mutu pelayanan maupun pengelolaan organisasi. Namun demikian, rumah sakit masih kerap menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, seperti keluhan terkait kualitas pemeriksaan dan perawatan medis, sikap tenaga kesehatan yang kurang profesional, serta fasilitas pelayanan yang belum memenuhi standar.⁸ Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan Penelitian ini untuk mengkaji pengaruh pelayanan pasien di Poli Pedodontik terhadap kepuasan pelayanan di RSGMP Universitas Hasanuddin.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Subjek penelitian adalah orang tua pasien yang anaknya menjalani perawatan di Poli Pedodontik Integrasi RSGMP Universitas Hasanuddin, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*.⁶ Penelitian dilaksanakan di RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar, pada bulan Juli–Agustus 2025.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan pasien di Poli Pedodontik Integrasi, yang mencerminkan mutu pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan tersebut dapat mencakup aspek keandalan petugas, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien, empati, jaminan pelayanan, serta bukti fisik fasilitas yang tersedia. Variabel dependen adalah kepuasan pelayanan pasien di RSGMP Universitas Hasanuddin, yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima setelah mendapatkan perawatan di Poli Pedodontik Integrasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup berbasis Google Form yang disusun dengan skala Likert untuk mengukur pelayanan pasien dan kepuasan pelayanan. Prosedur pengumpulan data

dilakukan melalui informed consent, kemudian responden mengisi kuesioner yang dibagikan secara online.⁷

Data yang terkumpul selanjutnya diolah melalui tahap editing, coding, entry, dan cleaning. Analisis dilakukan secara statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta dengan regresi linear sederhana menggunakan SPSS untuk mengetahui pengaruh pelayanan pasien terhadap kepuasan pelayanan, dengan uji koefisien determinasi sebagai penguat hasil.⁸

HASIL

Penelitian yang dilakukan di RSGMP Unhas didapatkan 60 responden akan dijelaskan berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31–35 tahun (40,0%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (73,3%). Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki pendidikan SMA (53,3%), diikuti oleh Sarjana (36,7%), dan Diploma (10,0%).

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 60)

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia (tahun)	26–30	18	30,0
	31–35	24	40,0
	36–40	10	16,7
	41–45	8	13,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	26,7
	Perempuan	44	73,3
Pendidikan	SMA	32	53,3
	Diploma (D3–D4)	6	10,0
	Sarjana (S1)	22	36,7

Data Hasil Analisis

1. Regresi Linear Sederhana

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Sig.
(constant)	.048
Pelayanan Pasien	.000

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 2 , nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel independen adalah sebesar 0.000, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelayanan.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	.693	.480

Hasil koefisien korelasi (R) pada tabel 3 sebesar 0.693 menunjukkan hubungan kuat antara pelayanan pasien dan kepuasan pelayanan. Nilai R square sebesar 0.480 yang artinya 48% kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan pasien dan 52% oleh faktor lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Studi ini menganalisis hubungan yang memengaruhi antara pelayanan pasien dan kepuasan pelayanan dengan beberapa uji statistik dengan SPSS 25, dan hasilnya menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pasien di Poli Pedodontik Integrasi terhadap kepuasan pelayanan di RSGMP Universitas Hasanuddin. Nilai R sebesar 0,693 mengindikasikan hubungan yang kuat antara Pelayanan Pasien dan Kepuasan Pelayanan, menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pasien akan berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pelayanan.^{9,10}

Pelayanan Pasien mempengaruhi 48% variasi Kepuasan Pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,480, sedangkan sisanya (52%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Pelayanan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan berbagai dimensi kualitas pelayanan menjadi pertimbangan penting. Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya mencakup hasil medis, tetapi juga persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) petugas dalam memberikan layanan.^{11, 12}

Dimensi-dimensi ini merupakan bagian dari model SERVQUAL yang banyak digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan hubungannya dengan tingkat kepuasan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, dan kesabaran tenaga kesehatan dalam interaksi dengan pasien mencerminkan perhatian fasilitas kesehatan terhadap pasien, yang pada gilirannya dapat membuat pasien merasa dihormati dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.^{13, 14} Selain itu, penelitian oleh Hartini (2014) di RSUD Syekh Yusuf Gowa menemukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan empati menjadi salah satu faktor dominan yang berkaitan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan.¹⁵

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan pelayanan pasien di Poli Pedodontik Integrasi secara umum dinilai baik oleh sebagian besar responden, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pelayanan juga dinilai tinggi oleh responden, yang mencakup aspek kenyamanan pelayanan, keramahan petugas, kebersihan lingkungan, keterampilan teknologi, serta kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diberikan. Analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pasien di Poli Pedodontik berdampak positif pada kepuasan pelayanan, sehingga pasien akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 15th ed. Harlow: Pearson Education; 2016
2. WHO. *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: <https://www.who.int/publications/item/9789241513906>
3. Kemenkes RI. *Laporan Nasional Risikesdas* 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI; 2018. Available from: <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id>
4. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara; 2010.
5. World Health Organization. *Everybody's Business: Strengthening Health Systems to Improve Health Outcomes*. Geneva: WHO; 2007.
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta:

- Kementerian Kesehatan RI; 2009.
7. Karundeng ME, Tamengkel LF, Punuindoong AY. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*. 2021;2(6):511-517. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36395>
 8. Handayany GN. *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing); 2020.
 9. Najib C, Khoiri. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul, D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*. 2022;1(1):35. doi:10.26798/manise.v1i1.66613
 10. Ichsan RN, Karim A. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*. 2021;6(1):54-57
 11. Ningsih H, Mutmainna S, Haeruddin, Multazam A. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*. 2023;4(6):1085-1093. doi:10.33096/woph.v4i6.455
 12. Asdi A. Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Gowa Kabupaten Gowa. *J Minds Manajemen Ide Inspirasi*. 2017;4(2):136–144. doi:10.24252/minds.v4i2.4193
 13. Widyatuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *J Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2018;6(1):39–49
 14. Hariyoko Y, Jehaut YD, Susiantoro A. Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*. 2021;17(2):169-178.
 15. Hartini N. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa (Skripsi)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2014.