

## PERSEPSI PASIEN PUSKESMAS TENTANG KUALITAS PELAYANAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG

Dewi Sartieka Putri<sup>1</sup>, Claudia Erika<sup>2</sup>, Dilla Adilah Utami<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Profesi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran,  
Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Jawa Tengah.

Email: <sup>1</sup>dewi.putri@mhs.unsoed.ac.id, <sup>2</sup>claudia.erika@mhs.unsoed.ac.id,  
<sup>3</sup>dilla.utami@mhs.unsoed.ac.id

### ABSTRAK

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat kecamatan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan kualitas yang baik. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan merupakan bentuk keyakinan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan dan akan mempengaruhi keputusan serta minat pasien untuk berkunjung berikutnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang di poli gigi puskesmas. Jenis penelitian adalah observasi analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel puskesmas menggunakan purposive sampling, pengambilan sampel responden menggunakan teknik simple random sampling. Penelitian dilakukan di 8 lokasi sampel puskesmas Kabupaten Banyumas, jumlah responden 95 orang pasien umum. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL. Analisis bivariat dengan uji *chi-square* dilanjutkan uji koefisien kontingensi. Hasil menunjukkan terdapat hubungan yaitu pada dimensi keandalan ( $p=0,049$ ), ketanggapan ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,000$ ) dan empati ( $p=0,000$ ), sedangkan pada dimensi bukti fisik ( $p=0,122$ ) tidak terdapat hubungan. Penilaian yang membuat pasien berminat untuk berkunjung kembali, yaitu keandalan dinilai dari pelayanan yang dilakukan dengan segera, tepat, dan akurat, ketanggapan berupa kesigapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan pasien, jaminan pelayanan dinilai dari dokter gigi yang menjelaskan dengan baik kondisi pasien, serta adanya empati dari petugas pelayanan yang mengerti kondisi pasien. Penilaian dari bukti fisik, keadaan fasilitas puskesmas belum baik dan alat medis kurang tersedia lengkap, namun pasien tetap berminat berkunjung kembali. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang di poli gigi puskesmas Kabupaten Banyumas.

**Keywords :** *persepsi, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, puskesmas, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Simbolon, 2011). Penyelenggaraan upaya kesehatan berorientasi pada aspek sosial kemanusiaan sebagai sarana pengabdian terhadap kepentingan masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau (Iskandar, 2016). Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan seringkali kualitas pelayanan kesehatan menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015).

Timbulnya perilaku seseorang dalam kunjungan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor latar belakang meliputi pendidikan, sosial ekonomi, sosial budaya, kepercayaan, kesiapan mental, dan sarana pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2012). Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Rampengan, 2015).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditinjau berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu 1) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 4) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan jaminan atau assurance, dan 5) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan (Kosnan, 2019).

Berdasarkan data dari Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, Provinsi Jawa Tengah memiliki *Effective Medical Demand* (EMD) sebesar 56,6% penduduk yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut. Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (dokter gigi dan dokter gigi spesialis) sebanyak 9,5% sedangkan 47,1% lainnya

tidak menerima perawatan. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan masih kurangnya keterjangkauan atau kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari tenaga medis gigi (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Puskesmas, puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan primer bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau.

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki Puskesmas dengan jumlah terbanyak yaitu 39 unit Puskesmas yang tersebar di 27 Kecamatan (Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2018). Tingginya jumlah unit puskesmas di Kabupaten Banyumas mewajibkan pemerintah untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada agar kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengobatan terpenuhi terpenuhi dengan baik. Pasien umum seringkali menjadikan puskesmas sebagai pilihan akhir atau bukan tujuan pertama, misalnya hanya untuk meminta surat rujukan agar dapat berobat di fasilitas kesehatan pemerintah pada tingkat yang lebih tinggi (Irawati, 2011).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan tentang kunjungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Kabupaten Banyumas, 70% puskesmas yang ada di Kabupaten Banyumas memiliki jumlah kunjungan pasien lama yang lebih sedikit dibandingkan jumlah kunjungan pasien baru yang lebih banyak dan mengalami kenaikan kunjungan di setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan kemungkinan kurangnya minat kunjungan ulang pasien poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas (Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2018). Menurut penelitian yang telah dilakukan, kunjungan lama menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan dirasakan atau loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan, sementara kunjungan baru menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan (Wahyu, 2018).

Kualitas suatu pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan pada penyedia pelayanan, melainkan berdasarkan persepsi konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan (Rampengan, 2015). Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Puskesmas II Purwokerto Utara, Puskesmas I Purwokerto Timur, Puskesmas II Purwokerto Timur, Puskesmas I Purwokerto Utara, Puskesmas Karanglewas, Puskesmas I Sokaraja, Puskesmas I Sumbang, dan Puskesmas II Baturraden di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Pemilihan sampel puskesmas dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Kabupaten Banyumas terdiri dari 39 puskesmas dipilih 8 puskesmas berdasarkan daerah urban dan rural yang memiliki kunjungan pasien tinggi dan rendah serta jumlah kunjungan pasien lama yang tinggi dan rendah,

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien baru yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas se-Kabupaten Banyumas. Populasi sasaran dari 8 puskesmas terpilih di Kabupaten Banyumas berjumlah 10.696 orang pasien baru pada periode tahun 2018. Berdasarkan perhitungan jumlah minimal sampel di puskesmas Kabupaten Banyumas ini diambil 95 sampel. Sampel perorangan di setiap puskesmas diambil menggunakan teknik *simple random sampling*.

Data primer diperoleh dari yaitu mengunjungi langsung lokasi penelitian dan mengisi kuesioner penelitian. Data sekunder diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas dan laporan bulanan poli gigi puskesmas se-Kabupaten Banyumas. Kuesioner penelitian terdiri dari kuesioner *SERVQUAL* dan kuesioner minat kunjungan ulang pelayanan menggunakan skala *Likert*. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu di Puskesmas II Sumbang pada bulan April 2019. Uji validitas kuesioner ini menggunakan uji *Pearson Correlation Product Moment*. Data dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau nilai  $p < 0,05$ . Data yang valid kemudian diuji realibilitasnya, apabila nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,6$ , maka data dikatakan reliabel (Santjaka, 2011). Pertanyaan-pertanyaan yang valid dan reliabel kemudian digunakan menjadi pertanyaan kuesioner penelitian. Data penelitian yang didapat kemudian dianalisis menggunakan analisis non parametrik *chi-square* dilanjutkan uji koefisien kontingensi. Signifikansi uji *chi-square* menggunakan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=5\%$ ). Jika nilai  $p < 0,05$  maka menunjukkan adanya perbedaan yang bermakna antara kedua variabel. Sebaliknya jika nilai  $p > 0,05$  maka menunjukkan tidak adanya perbedaan yang bermakna antara kedua variabel. Nilai koefisien kontingensi digunakan untuk menilai kekuatan hubungan antara kedua variabel, nilai  $CC > 0,6$  menunjukkan kedua variabel mempunyai hubungan kuat, nilai

$0,6 \geq CC > 0,4$  menunjukkan hubungan sedang serta nilai  $CC < 0,4$  menunjukkan hubungan lemah (Syahdrajat, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hubungan Persepsi Pasien tentang Keandalan (*Reliability*) pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Banyumas

Hasil analisis antara persepsi pasien tentang keandalan dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hubungan Persepsi tentang Keandalan (*Reliability*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan

Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Minat Kunjungan Ulang						Total	<i>p</i> value	CC
	Kurang berminat		Berminat		Sangat berminat				
	n	%	n	%	n	%			
Baik	5	8,6	34	58,6	19	32,8	58	100	0,049 0,50
Kurang Baik	5	13,5	28	75,7	4	10,8	37	100	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden yang memiliki persepsi baik tentang keandalan pelayanan kesehatan, sebagian besar berminat untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 34 responden (58,6%) dan sangat berminat sebanyak 19 responden (32,8%). Kemudian sebanyak 37 responden yang memiliki persepsi kurang baik tentang keandalan pelayanan, sebagian besar berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan yaitu sebanyak 28 responden (75,7%) dan kurang berminat sebanyak 5 responden (10,5%).

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa nilai *p* uji *chi-square* adalah 0,049 ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang keandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan sedang dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas ( $p = 0,049$  dan  $CC = 0,50$ ). Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki persepsi baik dan puas terhadap keandalan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Reliability / Keandalan merupakan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (akurat, teliti sesuai prosedur, tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi) (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya keandalan pelayanan yang baik dimulai dari saat pasien datang berobat ke puskesmas, pelayanan beroperasi tepat waktu sesuai dengan jadwal buka. Kemudian prosedur pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan tertata dengan baik.

Seluruh puskesmas di Kabupaten Banyumas sudah memiliki alat pencetak nomor antrian sehingga pasien dapat menunggu pelayanan dengan tertib, hanya saja biasanya puskesmas akan ramai pada hari-hari tertentu seperti hari senin atau hari awal masuk kerja. Namun hal tersebut tidak membuat adanya penumpukan antrean pendaftaran dan antrean pelayanan karena dokter gigi dan petugas kesehatan lainnya di puskesmas melakukan pelayanan dengan cekatan sehingga regulasi pasien dapat berjalan dengan baik. Kecepatan waktu pendaftaran dan waktu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan kesehatan (Jannah, Kiswaluyo, & Widi, 2017).

Penelitian ini menemukan bahwa pasien juga menilai keandalan pelayanan dari kinerja tenaga medis di puskesmas, yaitu saat pemeriksaan klinis dilakukan oleh dokter gigi dan diberikan tindakan perawatan yang tepat sesuai hasil pemeriksaan. Setelah melakukan perawatan, rasa sakit yang dialami pasien menjadi berkurang. Secara umum, kondisi keandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas yang ada di Kabupaten Banyumas ini sudah baik. Mutu pelayanan khususnya keandalan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan minat kunjungan ulang pasien karena jika suatu pelayanan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat akan membuat pasien berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan (Wahyu, 2018).

### **Hubungan Persepsi Pasien tentang Ketanggapan (*Responsiveness*) pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Banyumas**

Hasil analisis antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hubungan Persepsi tentang Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan

<b>Minat Kunjungan Ulang</b>	<b>Total</b>	<b>CC</b>
------------------------------	--------------	-----------

Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kurang berminat		Berminat		Sangat berminat				<i>p</i> <i>value</i>	
	n	%	n	%	N	%	n	%		
Baik	1	1,7	45	75,0	14	23,3	60	100	0,001	0,44
Kurang Baik	9	25,7	17	48,6	9	25,7	35	100		

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden yang memiliki persepsi baik tentang ketanggapan pelayanan kesehatan, sebagian besar berminat untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 45 responden (75%) dan sangat berminat sebanyak 14 responden (23,3%). Kemudian sebanyak 35 responden yang memiliki persepsi kurang baik tentang ketanggapan pelayanan, sebagian besar berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan yaitu sebanyak 17 responden (48,6%) dan sangat berminat dan kurang berminat masing-masing sama rata sebanyak 9 responden (25,7%).

Nilai *p* uji *chi-square* adalah 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang ketanggapan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan sedang dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas ( $p = 0,001$  dan  $CC = 0,44$ ). Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki persepsi baik dan puas terhadap ketanggapan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

*Responsiveness* / Daya tanggap : Kesigapan petugas (cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan, membantu kesulitan, melakukan tindakan dan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya ketanggapan pelayanan yang baik dari kesigapan dokter gigi yang selalu ada di puskesmas sesuai jadwal. Ketika pasien datang berobat, dokter gigi sudah siap siaga di ruang poli gigi. Dokter gigi mendengarkan keluhan pasien dengan baik sehingga pasien merasa masalah kesehatan giginya dapat teratasi. Sebelum melakukan perawatan, dokter gigi menjelaskan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan kepada pasien sehingga pasien dapat memahami kondisi yang dialaminya.

Dokter gigi tanggap dalam pemberian edukasi kepada pasien setelah perawatan sehingga pasien memahami hal-hal yang harus dicegah dan dipatuhi untuk menunjang kesembuhan, namun masih terdapat pasien yang beranggapan bahwa edukasi dokter gigi masih kurang. Dalam menunjang hasil perawatan dokter gigi akan memberikan resep obat kepada

pasien, petugas apotek menjelaskan dosis dan cara minum obat dengan baik walaupun masih terdapat pasien yang kurang setuju. Secara umum, ketanggapan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas yang ada di Kabupaten Banyumas ini sudah baik. Ketanggapan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien karena dengan kesigapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan pasien akan membuat pasien merasa puas dan berminat untuk berkunjung kembali (Wahyu, 2018).

### Hubungan Persepsi Pasien tentang Jaminan (*Assurance*) pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Banyumas

Hasil analisis antara persepsi pasien tentang jaminan dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hubungan Persepsi tentang Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Minat Kunjungan Ulang						Total	<i>p</i> <i>value</i>	<i>CC</i>
	Kurang berminat		Berminat		Sangat berminat				
	N	%	n	%	n	%			
Baik	1	1,4	52	70,3	21	28,4	74	100	0,000 0,49
Kurang Baik	9	42,9	10	47,6	2	5,1	21	100	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa sebanyak 74 responden yang memiliki persepsi baik tentang jaminan pelayanan kesehatan, sebagian besar berminat untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 52 responden (70,3%) dan sangat berminat sebanyak 21 responden (28,4%). Kemudian sebanyak 21 responden yang memiliki persepsi kurang baik tentang ketanggapan pelayanan, sebagian besar berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan yaitu sebanyak 10 responden (47,6%) dan kurang berminat sebanyak 9 responden (42,9%).

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan nilai *p* uji *chi-square* adalah 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang jaminan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan

sedang dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas ( $p=0,000$  dan  $CC=0.49$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik dan puas terhadap jaminan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Jaminan merupakan Keyakinan pasien atas pelayanan yang diberikan (kemampuan dan pengetahuan yang memadai, sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman, komunikasi yang baik dan menghargai pasien dan adanya catatan medis pasien (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya jaminan pelayanan yang baik yaitu dokter gigi memiliki kemampuan yang baik dalam menetapkan penyakit yang dialami pasien, memberikan rasa aman, nyaman dan tenang saat melakukan tindakan pengobatan kepada pasien. Hal ini berarti pasien memiliki rasa kepercayaan kepada dokter gigi dan pasien merasa kesembuhannya terjamin setelah melakukan perawatan di puskesmas.

Dokter gigi menjelaskan tentang kondisi yang dialami pasien dengan baik, namun terdapat responden yang beranggapan dokter gigi masih kurang rinci dalam menjelaskan kondisinya. Secara umum, kondisi jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas yang ada di Kabupaten Banyumas ini sudah baik. Faktor kepercayaan pasien dapat menjamin baik tidaknya suatu pelayanan sehingga memiliki hubungan yang erat dengan minat kunjungan ulang pelayanan oleh pasien (Afifah, 2017).

**Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati (*Empathy*) pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Banyumas**

Hasil analisis antara persepsi pasien tentang empati dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hubungan Persepsi tentang Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan

Empati ( <i>Empathy</i> )	Minat Kunjungan Ulang						Total	<i>p value</i>	CC	
	Kurang berminat		Berminat		Sangat berminat					
	n	%	n	%	N	%				
Baik	1	1,6	38	39,8	22	14,8	61	100	0,000	0,44

---

Kurang	9	26,5	24	70,6	1	2,9	34	100
Baik								

---

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa sebanyak 61 responden yang memiliki persepsi baik tentang empati pelayanan kesehatan, sebagian besar berminat untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 38 responden (39,8%) dan sangat berminat sebanyak 22 responden (14,8%). Kemudian sebanyak 34 responden yang memiliki persepsi kurang baik tentang ketanggapan pelayanan, sebagian besar berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan yaitu sebanyak 24 responden (70,6%) dan kurang berminat sebanyak 9 responden (26,5%).

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan nilai  $p$  uji *chi-square* adalah 0,000 ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang empati pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan sedang dengan minat pasien dalam melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas ( $p = 0,000$  dan  $CC = 0,44$ ). Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki persepsi baik dan puas terhadap empati pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Empati adalah Perhatian Petugas (kesungguhan, perhatian staf yang tulus kepada pasien, mendengarkan keluhan, memberikan solusi, sopan dan ramah) (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya empati pelayanan yang baik karena dokter gigi menjalin komunikasi yang baik dan mendengarkan keluhan dengan baik sehingga pasien merasa tidak sungkan untuk berkomunikasi dan mengungkapkan keluhannya secara terbuka. Dokter gigi memotivasi pasien agar berusaha sembuh dari sakit sehingga pasien memiliki semangat untuk sembuh.

Dokter gigi menunjukkan kepedulian terhadap keinginan pasien sehingga pasien merasa kondisinya dipahami dengan baik. Petugas kesehatan di puskesmas memberikan pelayanan yang tulus serta tidak membedakan pasien. Perhatian khusus terhadap keinginan pasien dapat memahami kebutuhan dari pasien secara spesifik, sehingga dengan terjalannya komunikasi yang baik dapat terwujud keinginan dan harapan pasien dalam pelayanan dan pasien mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yang di berikan (Regina, Pajow, Chreisy, Mandagi, & Adisti, 2015).

Secara umum empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas di Kabupaten Banyumas sudah baik. Salah satu faktor yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan

ulang pelayanan oleh pasien adalah adanya empati dari petugas pelayanan yang mengerti kondisi pasien sehingga muncul minat dari pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan tersebut (Herwanda, Putra, & Putri, 2017).

**Hubungan Persepsi Pasien tentang Bukti Fisik (*Tangible*) pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Banyumas**

Hasil analisis antara persepsi pasien tentang bukti fisik dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hubungan Persepsi tentang Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan

Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Minat Kunjungan Ulang						Total	<i>p</i> value	CC	
	Kurang berminat		Berminat		Sangat berminat					
	n	%	N	%	n	%				
Baik	2	4,3	34	72,3	11	23,4	47	100	0,122	0,20
Kurang Baik	8	16,7	28	58,3	12	25,0	48	100		

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden yang memiliki persepsi baik tentang bukti fisik pelayanan kesehatan, sebagian besar berminat untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 34 responden (72,3%) dan sangat berminat sebanyak 11 responden (23,4%). Kemudian sebanyak 48 responden yang memiliki persepsi kurang baik tentang ketanggapan pelayanan, sebagian besar berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan yaitu sebanyak 28 responden (58,3%), sangat berminat sebanyak 25 responden dan kurang berminat sebanyak 8 responden (16,7%).

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan nilai *p* uji *chi-square* adalah 0,122 ( $p > 0,05$ ) sehingga hal tersebut menandakan bahwa variabel persepsi tentang bukti fisik pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan lemah dengan minat pasien dalam melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas. ( $p = 0,122$  dan  $CC = 0,20$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat responden yang memiliki persepsi baik dan persepsi kurang baik

terhadap jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas. Responden yang memiliki persepsi baik sebagian besar berminat dan responden yang memiliki persepsi kurang baik sebagian besar juga tetap berminat dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Bukti fisik adalah Kondisi fasilitas rumah sakit (Bangunan, Lingkungan, Peralatan dan Penampilan staf) (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai bukti fisik pelayanan diantaranya yaitu gedung puskesmas secara keseluruhan sudah dalam kondisi baik, dari sampel lokasi penelitian terdapat hanya terdapat satu puskesmas yang masih memiliki gedung lama yaitu di Puskesmas I Sokaraja, sisanya sudah mempunyai gedung baru.

Akses menuju pelayanan yaitu ke lokasi puskesmas sebagian besar dekat dengan rumah, ada beberapa saja yang jauh jangkauannya. Ruang pemeriksaan di puskesmas tertata rapi dan bersih, peralatan medis yang ada sudah cukup memadai dan dalam keadaan siap pakai. Ruang tunggu di puskesmas sudah cukup nyaman dan memadai, namun masih terdapat juga ruang tunggu yang kurang nyaman yaitu di Puskesmas I Purwokerto Utara. Serta untuk fasilitas parkir kendaraan sudah tersedia cukup luas, ada beberapa puskesmas yang masih sempit yaitu di Puskesmas I Purwokerto Timur.

Hal ini berarti walaupun pasien beranggapan gedung puskesmas masih belum dalam keadaan baik, fasilitas dan alat medis yang tersedia masih kurang lengkap, ruang tunggu masih belum nyaman, dan parkir kendaraan kurang luas, namun subjek penelitian tetap memanfaatkannya (Tasya, Poppy, & Herwanda, 2016).

## **KESIMPULAN**

Persepsi pasien tentang kualitas dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki hubungan yang penting dengan minat kunjungan ulang pasien terhadap pelayanan puskesmas. Dimensi bukti fisik pelayanan tidak memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien. Secara umum, persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih dan apresiasi kami sampaikan kepada Ketua Jurusan Kedokteran Gigi dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman atas dukungan, kesempatan dan fasilitas yang sudah diberikan dalam persiapan pembuatan manuskrip ini.

Kami juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh Kepala Puskesmas dan jajarannya di Kabupaten Banyumas yang telah mendukung kegiatan penelitian kami.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman*. Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018*. Banyumas.
- Herwanda, Putra, E., & Putri, L. (2017). Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM UNSYIAH. *Cakradonya Dental Journal*.
- Irawati. (2011). *Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar tahun 2011*. Universitas Sumatera Utara.
- Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777–788.
- Jannah, A., Kiswaluyo, & Widi, R. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1), 133–137.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018*. Jakarta.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 21(4), 1–11.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rampengan, S. H. (2015). Persepsi Pasien atau Keluarganya Terhadap Mutu Pelayanan Unit Gawat Darurat. *Jurnal Biomedik*, 7(3), 148–157.
- Regina, V., Pajow, Chreisy, K., Mandagi, & Adisti, A. (2015). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*.
- Rumengan, D., Umboh, G., & Kandou. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*

*Universitas Sam Ratulangi, 5(1), 88–99.*

Santjaka, A. (2011). *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medik.

Simbolon, R. (2011). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar*. Universitas Sumatera Utara.

Syahdrajat, T. (2018). *Panduan Penelitian untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan*. Yogyakarta: Pedhe Offset.

Tasya, N., Poppy, A., & Herwanda. (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. *Journal Caninus Dentistry, 1(4)*, 54–62.

Wahyu, I. (2018). Minat untuk Menggunakan Kembali dan Kesiediaan Rekomendasi pada Pasien Rumah Sakit Siloam Asri. *Hospitalia, 1(1)*, 18–28.