

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung

*Factors Influencing Of Patient's Satisfaction Levels At Poli Gigi Riksa Diri Bandung Regency*

Annisa Aulia Ardiani<sup>1\*</sup>, Yonan Heriyanto<sup>1</sup>, Hera Nurnaningsih<sup>1</sup>, Denden Ridwan Chaerudin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Bandung

\*E-mail: [annisauliardia01@gmail.com](mailto:annisauliardia01@gmail.com)

### ABSTRACT

*In health services, patients are consumers of health services, it is very important to know patient satisfaction because patient satisfaction is part of service quality. This study aims to determine the factors influencing patient satisfaction levels at the Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung. This research is descriptive. The study was conducted in March-April 2022. This study used primary data obtained directly from respondents with a list of questionnaires. The sampling technique was carried out using a purposive sampling technique with a sample of 71 respondents. Data processing is performed quantitatively with the criteria of value weighting using a Likert scale and data analysis using percentage analysis of all answers filled out by respondents. The results of the study on factors influencing patient satisfaction levels at the Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung described that patient satisfaction with responsiveness with a percentage of score 93%, assurance with a percentage number of score 95.8%, reliability with a percentage of 93%, empathy with a percentage 94.4%, tangibles with a percentage of 91.5% was included that respondents are satisfied with the services provided.*

**Keywords:** *level of satisfaction, dental clinic*

Dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan, dengan demikian sangat penting untuk mengetahui kepuasan pasien karena kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-April 2022, dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan daftar kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 71 responden. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan kriteria bobot nilai menggunakan skala *Likert* dan analisa data menggunakan analisis persentase dari seluruh jawaban yang diisi oleh responden. Hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung menggambarkan bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) dengan persentase jumlah skor 93%, jaminan (*Assurance*) dengan persentase jumlah skor 95,8%, kehandalan (*Reliability*) dengan persentase jumlah skor 93%, empati (*Emphaty*) dengan persentase jumlah skor 94,4%, bukti fisik (*Tangibles*) dengan persentase jumlah skor 91,5% yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *kepuasan pasien, poliklinik gigi*

### PENDAHULUAN

Indeks keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat salah satunya yaitu kepuasan pasien.<sup>1</sup> Kepuasan merupakan evaluasi terhadap ciri atau keistimewaan suatu

barang atau jasa yang dapat menyebabkan seseorang merasa senang atau kecewa dengan kinerja yang diharapkan.<sup>2</sup> Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi UPT Puskesmas

Cibaliung, didapatkan bahwa pelayanan dan kualitas memiliki hubungan karena jika pelayanan berkualitas, dengan demikian pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.<sup>17</sup> Hal tersebut adalah hasil yang berkesinambungan dari sebuah pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terencana, ditujukan kepada kelompok tertentu yang dapat diikuti dalam kurun waktu tertentu dan diselenggarakan secara berkesinambungan dalam pelayanan promotif, preventif, dan kuratif sederhana yang diberikan kepada individu, kelompok, dan masyarakat<sup>3</sup>. Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) pada tahun 2018 tentang proporsi pengobatan masalah kesehatan gigi dan mulut, dilaporkan bahwa sebanyak 31,1% masyarakat telah mendapatkan pengobatan dan perawatan dari tenaga medis gigi, seperti Terapis Gigi dan Mulut, Dokter Gigi atau Dokter Gigi Spesialis, sedangkan 68,9% tidak mendapatkan perawatan. Prevalensi untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa masyarakat yang mengatasinya dengan pengobatan/minum obat sebesar 52,9%. Prevalensi masyarakat yang tidak pernah melakukan pengobatan ke tenaga medis gigi sebesar 95,5%. Hal ini memperlihatkan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut masih belum dianggap penting oleh masyarakat. Dalam 1 tahun terakhir tepatnya di Bandung didapatkan 3,7% masyarakat yang mencari pengobatan pada terapis gigi dan mulut.

Poli Gigi Riksa Diri merupakan salah satu klinik pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didirikan oleh seorang terapis gigi dan mulut sejak tahun 2019. Jam operasional pada pukul 16.00-20.00 WIB, buka setiap hari Senin sampai hari Sabtu. Jumlah pasien rata-rata 7–12 orang perhari. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang disediakan diantaranya:

skrining kesehatan gigi dan mulut, pembersihan karang gigi, penambalan dengan glass ionomer, pencabutan gigi susu persistensi atau goyang dengan derajat 3 dan 4 serta gigi tetap satu akar dengan menggunakan lokal anastesi.

Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Januari 2022 sebanyak 20 responden, didapatkan data bahwa 13 responden (65%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia di klinik, namun 4 responden (20%) menyatakan petugas kesehatan kurang memberikan sikap yang ramah kepada pasien, kurang memberikan pasien kesempatan untuk bertanya serta kurang memberikan informasi yang lengkap tentang hasil pemeriksaan, 3 responden (15%) menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia seperti toilet tidak nyaman karena belum tersedianya toilet khusus untuk pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Riksa Diri, hal ini tidak dapat dibiarkan begitu saja karena 35% ini perlu adanya penyelesaian dan aspek yang penting terutama pada fasilitas seperti toilet karena merupakan salah satu kebutuhan pasien, berdasarkan uraian diatas pemilik belum memperhatikan kepuasan pasien sehingga dapat menyebabkan penurunan minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maka dapat berdampak pada menurunnya kunjungan pasien serta untuk tercapainya tingkat kepuasan pasien yang maksimal.

#### **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung Tahun 2022. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang melakukan kunjungan ke Poli Gigi Riksa Diri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan ukuran

sampel menggunakan Rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 71 responden. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan lembar kuesioner. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – April 2022 dengan mengambil lokasi di Poli Gigi Riksa Diri. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner langsung oleh responden. Dari data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisa data secara kuantitatif dengan menggunakan skala *Likert*. Jawaban dari setiap bagian instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan kategori sebagai berikut: 1. Tidak Puas, 2. Cukup Puas, 3. Puas.

## HASIL

Hasil penelitian ini menggambarkan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung. Terdapat 5 indikator yang diberikan tanggapan oleh responden untuk menilai tingkat kepuasan pasien, yaitu: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Adapun gambaran tingkat kepuasan pasien tersebut sebagaimana disajikan pada tabel distribusi frekuensi berikut:

**Tabel 1**  
Kepuasan Pasien Terhadap Daya Tanggap  
(*Responsiveness*)

Kepuasan Pasien Terhadap	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Daya Tanggap	66	93	5	7	0	0	71	100

**Tabel 1** di atas menunjukkan bahwa dari 71 responden terbanyak menyatakan puas dengan persentase (93%) terhadap aspek daya tanggap.

**Tabel 2**

Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan (*Assurance*)

Kepuasan Pasien Terhadap	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Jaminan	68	95,8	3	4,2	0	0	71	100

**Tabel 2** di atas menunjukkan bahwa dari 71 responden terbanyak menyatakan puas dengan persentase (95,8%) terhadap aspek jaminan

**Tabel 3**  
Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan  
(*Reliability*)

Kepuasan Pasien Terhadap	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kehandalan	66	93	5	7	0	0	71	100

**Tabel 3** di atas menunjukkan bahwa dari 71 responden terbanyak menyatakan puas dengan persentase (93%) terhadap aspek kehandalan.

**Tabel 4**  
Kepuasan Pasien Terhadap Empati (*Emphaty*)

Kepuasan Pasien Terhadap	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Jaminan	67	94,4	4	5,6	0	0	71	100

**Tabel 4** di atas menunjukkan bahwa dari 71 responden terbanyak menyatakan puas dengan persentase (94,4%) terhadap aspek empati.

**Tabel 5**  
Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Fisik  
(*Tangible*)

Kepuasan Pasien Terhadap	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bukti Fisik	65	91,5	6	8,5	0	0	71	100

**Tabel 5** di atas menunjukkan bahwa dari 71 responden terbanyak menyatakan puas dengan persentase (91,5%) terhadap aspek bukti fisik.

## PEMBAHASAN

Di dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan, dengan demikian sangat penting untuk mengetahui kepuasan pasien karena kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan yang berhubungan pula dengan pemasaran klinik, berhubungan dengan peningkatan pelayanan dan untuk evaluasi. Aspek pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini berdasarkan 5 faktor kepuasan yaitu, daya tanggap, jaminan, kehandalan, empati dan bukti fisik.

Tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap (*responsiveness*) yang ditunjukkan pada tabel 1 dari hasil pengukuran responden didapatkan nilai memuaskan, dilihat dari rata-rata penilaian mendapatkan hasil yaitu sebanyak 93% jawaban dari responden menyatakan puas dan 7% menyatakan cukup puas, hal ini didukung dari hasil kuesioner bahwa pada poin perhatian petugas, pemahaman petugas atas keinginan pasien seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan pasien namun tetap berpedoman pada standar kompetensi, sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pasien, kecepatan dan ketepatan tindakan, responden menjawab puas. Fokus *Responsiveness* yaitu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan baik.<sup>4</sup>

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang (2018) menyatakan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruhnya adalah semakin tinggi kualitas layanan kepada pasien atas aspek daya tanggap (*Responsiveness*) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada Poli tersebut.<sup>5</sup>

Hasil pengukuran berikutnya yaitu kepuasan terhadap jaminan (*Assurance*) yang dinilai memuaskan, hal ini dapat dilihat pada tabel 2 dari rata-rata penilaian

mendapatkan hasil sebanyak 95,8% jawaban responden menyatakan puas, dan 4,2% menyatakan cukup puas, hal ini didukung dari hasil kuesioner pada poin tingkat kepercayaan pasien ketika diperiksa, ketersediaan unit pengaduan jika pasien mengadu terhadap pelayanan yang kurang baik, kompetensi petugas kesehatan saat melayani pasien, kepastian jaminan bahwa pasien tidak diganggu oleh siapapun saat berobat, dan keterjangkauan atau kesesuaian biaya, responden menjawab puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian tentang pengaruh komunikasi, fasilitas dan jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru yang menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin baik jaminan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.<sup>6</sup>

Jaminan merupakan kesopanan karyawan yang wajib dimiliki oleh para tim non medis maupun medis tentang memberi rasa percaya pada pasien, dengan adanya jaminan keamanan dari pelayanan kesehatan maka akan membuat pasien menjadi merasa aman serta tidak memiliki keraguan dalam berobat. Jaminan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki petugas kesehatan juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, pemenuhan layanan dari dimensi ini dapat membuat pasien merasa tidak ada risiko yang akan dialaminya.<sup>7</sup>

Sedangkan hasil kepuasan terhadap kehandalan (*Reliability*) berdasarkan tabel 3 dari total 71 responden yang memberikan penilaian kepuasan terhadap kehandalan, sebanyak 93% jawaban responden menyatakan puas, 7% menyatakan cukup puas dikarenakan dari hasil kuesioner pada poin kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan petugas ketika menerbitkan surat rujukan, kemampuan petugas kesehatan dalam mengoperasikan peralatan kesehatan, sikap petugas dalam memberikan

pelayanan yang informatif, ramah dan sopan serta prosedur pelayanan dinilai puas oleh responden. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas Poli Gigi Riksa Diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien seperti pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya kepada pasien, kehandalan diukur dengan tingkat pelayanan yang akurat oleh tenaga medis dalam menangani keluhan pasien sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.<sup>8</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwari (2021) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care yang menyatakan bahwa kehandalan (Reliability) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kehandalan yang ada pada klinik maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila semakin rendah kehandalan yang ada pada klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

Pengukuran berikutnya yaitu kepuasan pasien terhadap empati, pada tabel 4.4 dari total 71 responden sebanyak 94,4% menyatakan puas, dan 5,6% menyatakan cukup puas dikarenakan dari hasil kuesioner pada poin keramahan dan kesopanan petugas kesehatan, kesabaran petugas kesehatan saat melayani pasien, kemampuan petugas kesehatan dalam menyelesaikan keluhan pasien, kepedulian petugas kesehatan, sikap pelayanan kepada pasien terhadap status sosial dan lain-lain dinilai puas oleh responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Widya (2020) mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung bahwa pada sikap empati

sebagian besar responden dengan persentase 91,23% menyatakan sangat puas. Hasil ini dikarenakan hasil kerja keras tenaga kesehatan untuk menunjukkan sikap empati terhadap setiap pasien yang berkunjung ke klinik seperti memberikan komunikasi yang ikhlas, tulus dan penuh perhatian, hal ini merupakan metode yang sangat efektif untuk mewujudkan suasana saling mempercayai, saling menghargai, saling menghormati, suasana yang kondusif untuk memodifikasi atau mengubah harapan pasien yang telah terbentuk.<sup>7</sup>

Empati yaitu mampu memahami seseorang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai masalah yang dihadapi orang yang dilayani<sup>8</sup>. Empati berhubungan langsung dengan terapi, dengan cara mengurangi kecemasan pada pasien dimana saat pasien merasa petugas mengerti kondisi dan kekhawatirannya, pasien akan lebih nyaman dalam memercayai petugas kesehatan.<sup>8</sup> Empati merupakan salah satu komponen penting dalam komunikasi yang harus dimiliki untuk membina hubungan yang efektif, bentuk komunikasi yang efektif tidak selalu membutuhkan waktu yang lama, tetapi harus menunjukkan empati dalam komunikasi tersebut.<sup>9</sup> Hal ini didukung oleh pendapat Pajow (2017) bahwa dengan memberikan perhatian khusus terhadap keinginan dan kebutuhan pasien secara spesifik serta menjalin komunikasi yang baik dapat terwujudnya keinginan dan harapan pasien dalam pelayanan dan pasien mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil pengukuran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*Tangible*) yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh responden pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa 91,5% responden menyatakan puas, 8,5% menyatakan cukup puas, hal ini dikarenakan dari hasil kuesioner responden menjawab puas pada poin

kondisi fisik, sikap petugas, peralatan yang dimiliki, sarana dan prasarana pendukung, penampilan dan kerapian petugas kesehatan. Bukti fisik tercatat memiliki rata-rata terendah dari 4 aspek yang lain. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya fasilitas pendukung seperti toilet pasien. Dalam hal ini, sebaiknya pemilik Poli Gigi Riksa Diri mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, seperti dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

Dalam menghadapi persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya, kualitas layanan yang disediakan tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan untuk memenuhi harapan pelanggan, tetapi pelayanan disini adalah segala macam bentuk fasilitas yang diberikan kepada pelanggan.<sup>10</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gejir (2021) mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Bali Dental Klinik 911 Denpasar Tahun 2020 dengan total 50 responden, hasil penelitian menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) memperoleh kriteria sangat puas, hal ini disebabkan karena fasilitas yang tersedia dalam keadaan prima, misalnya: ruangan bersih, rapi, dan nyaman, eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik, alat alat yang dipakai bersih dan siap pakai, penampilan petugas rapi dan bersih merupakan faktor- faktor yang termasuk dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).

Hasil deskripsi menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, kehandalan, empati dan bukti fisik mempunyai rentang skor ketiga dan kedua dengan kategori puas dan cukup puas, kesimpulan penelitian ini bahwa daya tanggap, jaminan, kehandalan, empati dan bukti fisik yang biasa disebut dengan kualitas pelayanan, ketika dijalankan perannya bersama-sama secara baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan puas yang dinyatakan oleh pasien yang memanfaatkan

pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 71 responden di Poli Gigi Riksa Diri merupakan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan dan terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan dan diperoleh dari pengalaman.

Keberhasilan pelayanan ini salah satu penyebabnya karena Poli Gigi Riksa Diri merupakan tempat praktik mandiri (sektor swasta), dimana sektor swasta pada umumnya sering melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai upaya untuk tetap eksis dalam persaingan pasar. Dengan demikian, menjadi suatu keharusan bagi sektor swasta untuk mengembangkan berbagai inovasi, seperti melakukan pelayanan sesuai teknologi kesehatan yang mutakhir<sup>11</sup>. Selain itu, misi sektor publik seringkali tidak sejelas sektor swasta. Misi sektor publik misalnya menciptakan masyarakat yang sejahtera, hal ini jelas lebih sulit diukur hasilnya dibandingkan sektor swasta yang memiliki misi salah satunya yaitu mencari keuntungan dan pemasaran yang baik<sup>12</sup>. Dalam hal ini, fokus pemilik Poli Gigi Riksa Diri selain dari memberikan pelayanan kesehatan juga untuk mencari keuntungan sehingga mutu pelayanan kesehatan selalu ditingkatkan untuk memuaskan pasien.

Kepuasan pasien yang didapatkan juga dikarenakan pemilik Poli Gigi Riksa Diri memiliki strategi untuk pelayanan kesehatan gigi yang diberikannya. Pemilik Poli Gigi Riksa Diri dalam memberikan kepuasan pada pasien memiliki motivasi dan keinginan bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Proses manajemen strategis memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan terbaik, faktor pendukungnya adalah kualitas sumber daya manusia, ketersediaan dana, serta sarana dan prasarana yang baik, dampak ini terhadap pelayanan adalah kepuasan<sup>13</sup>.

Salah satu strategi yang dilakukan adalah membangun citra positif dengan mendorong peningkatan kualitas sumber

daya manusia untuk memberikan rasa aman dan empati terhadap pasien. Kesan yang dipikirkan dan yang diketahui oleh seseorang atau kelompok mengenai suatu hal baik perusahaan maupun produknya, diperoleh dari pengalaman<sup>14</sup>. Sebagaimana dijelaskan bahwa Citra positif ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan interaksi sosial, kenyamanan lingkungan kerja, menciptakan rasa empati kepada pasien dan tutur kata yang sopan<sup>14</sup>. Dengan demikian, pemilik Poli Gigi Riksa Diri dapat memberikan rasa aman dan mengurangi risiko yang dapat terjadi selama memberikan perawatan kepada pasien.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pasien berdasarkan 5 faktor kepuasan yaitu, daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*) di poli gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung mendapatkan hasil puas dengan menggunakan kriteria skala *Likert*.

### DAFTAR RUJUKAN

1. Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. PROFESI. [Internet]. 2016. 14(1): 42-48. <https://www.opac.itspku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>
2. Maulaningsih, Y. 2021. Studi Literatur Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Gultom E, Dyah P RR. Konsep Dasar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut I. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. [Internet]. 2017;1-155. [http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/konsep\\_1-6.pdf](http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/konsep_1-6.pdf)
4. Triwardani, Y. 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Syarif Hidayatullah.
5. R. S. Ladytama, J. Sugiarto, and S. Sudiro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang," *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, vol. 6, no. 2, pp. 151-158, Aug. 2018. Available from: <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.151-158>
6. Prihandoyo, C., Juwari, J., & Alitha Gerhana Iriyanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2), 167-179. <https://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/view/161>
7. Ilmianti, Irawan E, Auniah A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021 . *Jurnal Sinnun Maxillofacial* [Internet]. 2022;04(01):1. Available from: <http://103.133.36.86/index.php/sinnunmaxillofacial/article/view/67>
8. Alfian AR, Tika D, Leonard D, Mardiwati D. Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Ulak. *Administration and Health Information of Journal* [Internet]. 2020;1(2):99-105. Available from: <http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi/article/view/26>
9. Widya NA, Heriyanto Y. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Praktek Dokter Gigi X Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*. [Internet]. 2020;1(1):1-8. Available from: <https://jurnal.polkesban.ac.id/index.php/jks/article/download/560/170/2705>
10. Haryanto E, Nurjanah S, Kartikasari R. Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung. [Internet]. 2018;6(1):39-47. Available from: <http://jurnal.poltekestniau.ac.id/jka/article/view/116>
11. Harahap MA, Graharti R. Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran.

- Jurnal Medula. [Internet]. 2018;8(1):102–107. Available from: <https://joke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/medula/article/view/2133>
12. Musa H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *J Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*. [Internet]. 2022;1(1): 9-21. <http://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiip/article/view/jiip2>
  13. Hanggoro, D. Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*. [Internet]. 2021. 12(1): 46-52. Available from: <https://stikes-yogyakarta.ejournal.id/JKSI/article/view/138>
  14. Fadhly, Z. Perbandingan Manajemen Sektor Pemerintah Dengan Sektor Swasta. *Jurnal Public Policy*. [Internet] 2019. 2(2): 186-195. <http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/1014>
  15. Rohman, Sasmito, C., dan MR. Manajemen Strategis Skpd Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Reformasi*. [Internet] 2016;6(2):134–140. Available from: <https://doi.org/10.33366/rfr.v6i2.690>
  16. Mujiarto M, Susanto D, Bramantyo RY. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *J Ilmu Sosial dan Adm Negara*. [Internet]. 2019;3(1):34–49. Available from: <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
  17. Gejir IN, Kumala Ratih IAD, Sumerti NN, Perawati DA. Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Bali Dental Klinik 911 Denpasar Tahun 2020. *J Kesehatan Gigi (Dental Heal Journal)*. [Internet]. 2021;8(1):7–14. Available from: <http://www.ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JKG/article/view/1351/514>
  18. Pajow RVM, Mandagi CKF, Rumayar AA. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Kesmas* [Internet]. 2017;6(3):1–10. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
  19. Prasasti, S. D., Sirait, T., Koesoemah, H. A., & Laela DS. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Upt Puskesmas Cibaliung. *J Kesehatan Siliwangi*. [Internet]. 2021;625–32. <https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.684>
  20. Soemaryo P. Pengaruh Komunikasi, Fasilitas, Dan Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. *Jurnal Bata Ilyas Educational Management Review*. [Internet]. 2021;1(2):34–52. <https://doi.org/10.37531/biemr.v1i2.104>