



Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Prosedur Bedah Mulut di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Description of Patient Satisfaction after Oral Surgery at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital Manado

Valentino C. J. Sumajouw, Victor T. Pamolango, Ni Wayanti Mariati

Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email: vsumajouw@yahoo.com, victorshego87@gmail.com, niwayan.mariati07@gmail.com

Received: November 27, 2024; Accepted: January 31, 2025; Published online: February 9, 2025

Abstract: Dental and oral health services are essential to achieve better health. Key considerations in providing patient care include satisfaction and safety. Patient satisfaction towards service quality is assessed through five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to obtain the level of patients' satisfaction after oral surgery towards the services at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital Manado. This was a descriptive and survey study, involving 53 respondents undergoing oral surgery procedures at the hospital. The results showed that the majority of patients were highly satisfied towards the healthcare provided by the medical staff at Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Hospital, with the percentages of 81% for tangibles, 82% for reliability, 89% for responsiveness, 87% for assurance, and 86% for empathy. In conclusion, the majority of patients at Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Hospital express high satisfaction with the services provided by the medical staff.

Keywords: healthcare services; patient satisfaction level; service quality

Abstrak: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat dibutuhkan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kepada pasien yaitu kepuasan dan keamanan pasien. Kepuasan pasien terhadap suatu kualitas pelayanan dapat dinilai dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang menjalani prosedur bedah mulut terhadap pelayanan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jenis penelitian ialah survei deskriptif dengan melibatkan 53 responden yang melakukan prosedur bedah mulut di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan persentase 81% *tangible*, 82% *reliability*, 89% *responsiveness*, 87% *assurance*, dan 86% *empathy*. Simpulan penelitian ini ialah sebagian besar pasien yang menjalani prosedur bedah mulut di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis.

Kata kunci: pelayanan kesehatan; tingkat kepuasan pasien; *service quality*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan sebuah sub sistem pelayanan yang tujuan utamanya pencegahan dan peningkatan kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang kesehatan gigi dan mulut yang baik dan memenuhi ekspektasi.¹

Bedah mulut adalah salah satu cabang ilmu kedokteran gigi yang menggunakan metode pembedahan untuk pengobatan penyakit, cedera, dan cacat di kepala, leher, wajah, rahang dan jaringan lunak. Dalam penindakan bedah mulut perlu adanya tindakan cepat dalam pengobatan pasien. Penanganan satu pasien dapat dilakukan dalam waktu cukup lama sehingga dibutuhkan kerja yang efektif dari dokter gigi spesialis bedah mulut. Hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu kepuasan dan keamanan pasien.² Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan hasil yang memuaskan dari pelayanan yang diterimanya. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat dinilai dengan lima dimensi yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), tanggung jawab (*assurance*), empati (*empathy*), dan sarana/Prasarana (*tangible*). Kelima dimensi ini dapat diukur dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.³

Penelitian yang dilakukan oleh John et al⁴ pada pasien di klinik gigi masyarakat Kelantan Malaysia menunjukkan sebanyak 78% pasien merasa puas pada dimensi *reliability*, 80,9% dimensi *responsiveness*, 82,1% dimensi *assurance*, 82,4% dimensi *empathy*, dan 80% pada dimensi *tangibles*. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Kencana pada pasien di klinik bedah mulut RSGM Universitas Jember menunjukkan hasil tingkat kepuasan yang melakukan ekstraksi gigi berdasarkan dimensi *reliability* sebanyak 81,2%, dimensi *responsiveness* sebanyak 71%, dimensi *assurance* sebanyak 87,9%, dimensi *empathy* sebanyak 75,8%, dan dimensi *tangibles* sebanyak 98,5% pasien merasa puas.

Poliklinik Gigi dan Mulut RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan rumah sakit tipe A yaitu jenis rumah sakit dengan pelayanan kesehatan pusat dan rujukan tertinggi. Namun fasilitas yang tersedia di ruang tunggu pasien belum memadai seperti kurangnya sirkulasi udara, lampu yang kurang terang, dan juga banyaknya antrian. Berdasarkan hal tersebut penulis terdorong untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pasca prosedur bedah mulut di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober 2023 dengan jumlah responden 53 di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jenis penelitian ialah survei deskriptif melalui proses pengambilan sampel dengan pengukuran skala Likert dari sebuah populasi melalui pengumpulan data dengan kuesioner.^{6,7} Populasi penelitian ini ialah seluruh pasien yang datang melakukan prosedur bedah mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Kriteria inklusi responden ialah pasien yang mendapatkan pelayanan bedah mulut di poliklinik Gigi dan Mulut RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dan bersedia ikut serta dalam menjadi responden penelitian.

HASIL PENELITIAN

Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasca prosedur bedah mulut. Kuesioner terdiri dari 16 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Tabel 1 memperlihatkan distribusi frekuensi pasien berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki (60%:40%). Kelompok usia responden berdasarkan kategori Departemen Kesehatan RI,⁸ dan yang terbanyak ialah 26-45 tahun (38%), diikuti kelompok usia 46-65 tahun (30%), dan >65 tahun (19%). Pekerjaan

responden yang terbanyak ialah ibu rumah tangga (IRT) dan swasta (masing-masing sebanyak 30%), sedangkan responden paling sedikit yaitu siswa dan polisi (masing-masing 2%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin, usia, dan pekerjaan (N=53)

Karakteristik responden	n	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Perempuan	32	60
Laki-laki	21	40
Kelompok usia (tahun)		
6-11	1	2
12-25	6	11
26-45	20	38
46-65	16	30
>65	10	19
Pekerjaan		
Siswa	1	2
Mahasiswa	2	4
Tidak bekerja	6	11
IRT	16	30
Pensiunan	3	6
Swasta	16	30
Wiraswasta	5	9

Tabel 2 memperlihatkan bahwa tindakan terbanyak yaitu pencabutan (58%) dan paling sedikit ialah kista enukleasi, epulis, dan alveolektomi (masing-masing 2%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan kategori tindakan

Tindakan	n	Persentase (%)
Pencabutan	31	58
Odontektomi	19	36
Enukleasi kista	1	2
Epulis	1	2
Alveolektomi	1	2
Jumlah	53	100

Tabel 3 memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diberikan oleh RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, tetapi untuk dimensi *tangible* (sarana/prasarana) pasien yang merasa puas paling sedikit dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang lain.

Tabel 3. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap seluruh dimensi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou

Dimensi Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien	
	Puas	Interpretasi
<i>Tangibles</i> (Sarana/prasarana)	81% (53)	Sangat puas
<i>Reliability</i> (Keandalan)	82% (53)	Sangat puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	89% (53)	Sangat puas
<i>Assurance</i> (Tanggung jawab)	87% (53)	Sangat puas
<i>Empathy</i> (Empati)	86% (53)	Sangat puas

BAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pasien perempuan lebih banyak daripada laki-laki, yang menunjukkan bahwa perempuan lebih memerhatikan kesehatan gigi dan mulutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli⁹ yang menyatakan bahwa perempuan cenderung menggunakan layanan kesehatan lebih sering daripada laki-laki karena biasanya memiliki lebih banyak waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga, sedangkan laki-laki harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Selain itu, perbedaan ini juga bisa dilihat dari tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi pada perempuan dibandingkan laki-laki, yang membuat mereka lebih cenderung untuk merawat kesehatan dengan mengunjungi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas ketika mereka sakit.⁹

Hasil penelitian mendapatkan bahwa pasien paling banyak berusia 26-45 tahun. Kelompok usia ini berada dalam masa usia produktif sehingga memiliki kesadaran tinggi untuk mencari pelayanan ketika membutuhkannya.¹⁰ Faktor yang menyebabkan tingginya kelompok usia 26-45 tahun yang melakukan bedah mulut dikarenakan kerusakan gigi yang parah, gigi impaksi, kondisi akar gigi, serta keperluan untuk perawatan ortodonti.¹¹ Berdasarkan pekerjaan didapatkan bahwa pasien yang paling banyak ialah swasta dan IRT. Hasil ini juga selaras dengan kategori jenis kelamin dimana perempuan lebih tinggi berkunjung dan melakukan tindakan dibandingkan laki-laki karena biasanya memiliki lebih banyak waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga. Berbeda halnya dengan penelitian Hidana et al¹² yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan bermakna antara variabel pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa tindakan yang paling banyak dilakukan yaitu pencabutan gigi. Menurut Fenanlampir et al,¹³ tindakan pencabutan gigi merupakan hal yang sering dilakukan oleh seorang dokter gigi pada praktik sehari-hari. Tindakan ini merupakan hal yang biasa dilakukan dengan prosedur rutin pada pasien, oleh karena pencabutan gigi merupakan cara termudah untuk menghilangkan sakit gigi bila gigi tersebut tidak dapat dipertahankan lagi.¹⁴

Pada penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan pada pelayanan *tangible* (81%) dinyatakan sangat puas, pelayanan *reliability* (82%) dinyatakan sangat puas, pelayanan *responsiveness* (89%) dinyatakan sangat puas, pelayanan *assurance* (87%) dinyatakan sangat puas, dan pelayanan *empathy* (86%) dapat dinyatakan sangat puas.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien yang menjalani prosedur bedah mulut di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono F. Strategi Pemasaran (4th ed). Yogyakarta: Andi; 2017.
2. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
3. Inra R. Faktor-faktor penyebab penundaan pencabutan gigi di RSGMP DRG HJ Halimah Daeng Sikati FKG Unhas Periode April-Mei 2013 [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
4. John J, Yatim FM, Mani SA. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Asia Pac J Public Health*. 2011;23(5):742-53. Doi: 10.1177/1010539509357341
5. Kencana GP, Novita M, Adiatmoko W. Tingkat kepuasan pasien terhadap pencabutan gigi oleh mahasiswa profesi di klinik bedah mulut RSGM Universitas Jember. *Prosiding the 3th Dentistry Scientific Meeting of Jember*. 2013. p. 56-63. Available from: repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/79945/8.%20Gita%20Putri%20Kencana%20dkk.pdf
6. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.
7. Etikan I, Abubakar S, Musa RSA. Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *Am J Theor Appl Stat*. 2016;5(1):1-4. Doi: 10.11648/j.ajtas.20160501.11
8. Al Amin M, Juniati D. Klasifikasi kelompok umur manusia berdasarkan analisis dimensi fraktal *Box Counting* dari citra wajah dengan deteksi tepi canny. *Mathunesa*. 2017;2(6):1-10. Available from: <https://>

- media.neliti.com/media/publications/249455-none-23b6a822.pdf
9. Ramli M. Preferensi laki-laki dan perempuan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan pada pasien di puskesmas kassi-kassi. *Predestination*. 2022;2(2). Available from: [https:// ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322/15844](https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322/15844)
 10. Ruus AAS, Tucunan AAT, Mandagi CKF. hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit gmim siloam sonder 91. *Jurnal KESMAS*. 2019;8(7). Available from: [https:// ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26636](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26636)
 11. Fadjeri I, Anggreni E, Nurilawaty V, Lestari SY, Ardine SW. Faktor penyebab tindakan pencabutan gigi permanen di Klinik Kemang Confidential Care periode Januari-Desember 2019. *Journal of Dental Hygiene and Therapy (JDHT)*. 2020;1(1):21-5. Doi: 10.36082/jdht.v1i1.122
 12. Hidana R, Shaputra R, Maryati H. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien luar wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor tahun 2018. *Promotor*. 2018;1(2):105–14. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/230813973.pdf>
 13. Fenanlampir IJ, Ni Wayan Mariati, Hutagalung B. Gambaran indikasi pencabutan gigi dalam periode gigi bercampur pada siswa SMP Negeri 1 Langowan. *e-GiGi*. 2014;2(2). Doi: <https://doi.org/10.35790/eg.2.2.2014.5828>
 14. Wardhana ES, Sugiarto FA, Ryendra RN. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang tindakan pencabutan gigi dan persetujuan tindakan kedokteran (Informed Consent) dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Tegal. *DentMas*. 2023;1(1). Available from: jurnal.unissula.ac.id/index.php/dentmas/article/view/31887/8650