

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI UPTD PUSKESMAS CURAHNONGKO MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Sisil Wulandari¹, Harmawan Teguh Saputra², Hanif Hadinata Utama³
Universitas PGRI Argopuro^{1,2,3}
sisilwulandari045@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan eksplanatori. Sampel penelitian sebanyak 125 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, dengan dimensi empathy sebagai faktor yang paling dominan. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi *SERVQUAL* secara terintegrasi dan berkelanjutan akan meningkatkan kepuasan pasien poli gigi di UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poli Gigi, Puskesmas

ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction in the dental clinic at the Curahnongko Community Health Center (UPTD) in Jember Regency using the *SERVQUAL* method. The research method used a quantitative approach with a descriptive and explanatory design. A sample of 125 respondents was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire based on the five dimensions of *SERVQUAL*: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were then analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis using SPSS. The results showed that all dimensions of service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously, with empathy as the most dominant factor. The conclusion of this study confirms that improving service quality across all *SERVQUAL* dimensions in an integrated and sustainable manner will increase patient satisfaction in the dental clinic at the Curahnongko Community Health Center (UPTD) in Jember Regency.*

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Dental Clinic, Community Health Center

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan gigi di Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan primer yang diselenggarakan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif (World Health Organization, 2023). Peran strategis Puskesmas tersebut sejalan dengan konsep *primary health care* yang menekankan pada pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, berkesinambungan, serta berorientasi pada kebutuhan dan kondisi sosial masyarakat setempat. Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Puskesmas diharapkan mampu berperan

sebagai garda terdepan dalam upaya pencegahan penyakit gigi dan mulut, peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan gigi, serta penanganan kasus-kasus dasar kesehatan gigi. Namun demikian, berbagai temuan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan poli gigi di Puskesmas masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan jenis layanan kesehatan lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan gigi dengan tingkat pemanfaatan layanan yang tersedia di fasilitas kesehatan primer.

Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan poli gigi di Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersumber dari sisi penyedia maupun pengguna layanan. Dari sisi internal, permasalahan yang kerap dihadapi meliputi keterbatasan jumlah tenaga medis gigi, ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pasien. Sementara itu, dari sisi eksternal, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi turut memengaruhi keputusan mereka dalam memanfaatkan layanan di Puskesmas atau beralih ke fasilitas kesehatan lain (Donabedian, 2003). Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman langsung pasien selama menerima pelayanan, baik yang berkaitan dengan aspek teknis maupun non-teknis pelayanan. UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember sebagai salah satu Puskesmas yang berada di wilayah semi-perkotaan menghadapi tantangan yang serupa. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari pihak pengelola, masih ditemukan keluhan pasien terkait waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan poli gigi, serta komunikasi interpersonal tenaga medis yang dinilai kurang optimal.

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat berdampak pada menurunnya loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan gigi di Puskesmas. Dalam perspektif manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, menunjukkan kepatuhan yang lebih baik terhadap anjuran tenaga kesehatan, serta memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan kembali layanan di masa mendatang. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat peran Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, khususnya di sektor kesehatan, adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan SERVQUAL dinilai relevan untuk menilai kualitas pelayanan poli gigi karena mampu menangkap secara komprehensif aspek teknis pelayanan medis maupun aspek interaksi dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan poli gigi terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengelola Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam manajemen jasa yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Zeithaml dan Bitner (2003) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian menyeluruh pelanggan terhadap keunggulan layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima pelayanan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga mencakup proses pelayanan, kondisi fasilitas, serta interaksi antara

tenaga kesehatan dan pasien. Model SERVQUAL mengoperasionalkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles* yang mencerminkan bukti fisik pelayanan, *reliability* yang menunjukkan keandalan pelayanan, *responsiveness* yang menggambarkan daya tanggap petugas, *assurance* yang berkaitan dengan kompetensi dan rasa aman, serta *empathy* yang mencerminkan perhatian dan kepedulian individual kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016). Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting karena berkaitan erat dengan kepercayaan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara objektif pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pengolahan data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi terhadap populasi penelitian. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan poli gigi di UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember. Sementara itu, desain eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis (Sekaran & Bougie, 2017). Kombinasi kedua desain tersebut dinilai tepat untuk menjawab tujuan penelitian yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poli gigi UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember yang pernah memanfaatkan layanan kesehatan gigi. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2016). Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menerima pelayanan poli gigi minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Pemilihan kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dan relevan dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Jumlah sampel penelitian sebanyak 125 responden, yang dinilai telah memenuhi ketentuan jumlah sampel minimal dalam analisis regresi linier berganda. Hair et al. (2014) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang disarankan adalah 5-10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan jumlah indikator sebanyak 25, maka jumlah sampel 125 responden telah memenuhi kriteria kelayakan analisis.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan model SERVQUAL. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efektif untuk memperoleh data persepsi, sikap, dan pendapat responden secara sistematis (Sekaran & Bougie, 2017). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada pasien poli gigi yang memenuhi kriteria sampel penelitian. Instrumen penelitian terdiri dari 25 indikator pernyataan yang merepresentasikan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta indikator kepuasan pasien. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Skala Likert dipilih karena mampu mengukur intensitas sikap dan persepsi responden secara kuantitatif serta mudah dipahami

oleh responden (Likert, 1932). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Operasionalisasi variabel dilakukan untuk memastikan bahwa konsep abstrak dapat diukur secara empiris melalui indikator yang jelas (Nazir, 2014). Setiap dimensi SERVQUAL dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator yang mencerminkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan poli gigi. Kepuasan pasien diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan persepsi terhadap kinerja pelayanan yang diterima.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Tahapan analisis data meliputi:

- 1) Uji Validitas; Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2018). Validitas item diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.
- 2) Uji Reliabilitas; Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ (Nunnally & Bernstein, 1994).
- 3) Analisis Deskriptif; Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Analisis ini memberikan gambaran awal mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan poli gigi.
- 4) Uji Asumsi Klasik; Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi statistik, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pemenuhan asumsi klasik merupakan syarat utama agar hasil regresi linier berganda bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) (Gujarati & Porter, 2009).
- 5) Analisis Regresi Linier Berganda; Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (2018), regresi linier berganda efektif digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antara lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Karakteristik Responden Jenis Kelamin

| Kategori | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-----------|------------|----------------|
| Laki-laki | 53 | 42 |
| Perempuan | 72 | 58 |
| Total | 125 | 100 |

Berdasarkan hasil responden pasien poli gigi UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember didominasi oleh perempuan sebesar 58%, sedangkan laki-laki sebesar 42%. Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan gigi dibandingkan laki-laki. Dominasi responden perempuan dapat dijelaskan dari sisi perilaku kesehatan. Perempuan umumnya memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya menjaga kesehatan, termasuk kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, perempuan cenderung lebih responsif terhadap keluhan kesehatan dan lebih proaktif dalam mencari pelayanan medis dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa perempuan memiliki perilaku pencarian layanan

kesehatan yang lebih baik dibandingkan laki-laki, khususnya pada layanan kesehatan preventif dan kuratif ringan. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya Puskesmas tetap memperhatikan pendekatan pelayanan yang sensitif gender, serta meningkatkan edukasi kesehatan gigi bagi kelompok laki-laki agar tingkat pemanfaatan layanan poli gigi menjadi lebih merata.

Tabel 2.
Karakteristik Responden Usia

| Kategori | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| 21–40 tahun | 59 | 47 |
| 41–60 tahun | 44 | 35 |
| > 60 tahun | 22 | 18 |
| Total | 125 | 100 |

Berdasarkan distribusi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 21–40 tahun sebesar 47%, diikuti kelompok usia 41–60 tahun sebesar 35%, dan usia di atas 60 tahun sebesar 18%. Hasil ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif mendominasi kunjungan ke poli gigi Puskesmas Curahnongko. Tingginya kunjungan pada kelompok usia 21–40 tahun dapat dikaitkan dengan tingkat aktivitas yang tinggi dan kebutuhan untuk menjaga kesehatan gigi guna menunjang produktivitas kerja dan aktivitas sehari-hari. Pada usia ini, individu juga cenderung lebih peduli terhadap aspek estetika dan kenyamanan, sehingga lebih aktif memeriksakan kesehatan gigi. Sementara itu, kelompok usia 41–60 tahun dan di atas 60 tahun tetap menunjukkan angka kunjungan yang cukup signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut bersifat kumulatif dan cenderung meningkat seiring bertambahnya usia, seperti karies gigi, penyakit periodontal, dan kehilangan gigi. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan pentingnya pelayanan poli gigi yang ramah usia dan mampu menangani kebutuhan pasien lintas kelompok umur.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan

| Kategori | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| SMP ke bawah | 28 | 22 |
| SMA/Sederajat | 58 | 46 |
| Diploma/Sarjana | 39 | 32 |
| Total | 125 | 100 |

Dari sisi tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA/ sederajat sebesar 46%, diikuti oleh Diploma/Sarjana sebesar 32%, dan SMP ke bawah sebesar 22%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien poli gigi memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat pendidikan berperan penting dalam membentuk pemahaman dan kesadaran individu terhadap kesehatan gigi dan mulut. Responden dengan pendidikan SMA dan perguruan tinggi umumnya memiliki akses informasi kesehatan yang lebih baik, sehingga lebih memahami pentingnya pemeriksaan dan perawatan gigi secara rutin. Hal ini berdampak pada meningkatnya pemanfaatan layanan poli gigi di Puskesmas. Namun demikian, masih adanya responden dengan pendidikan SMP ke bawah menunjukkan bahwa layanan poli gigi di Puskesmas Curahnongko tetap menjangkau kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Kondisi ini menegaskan peran strategis Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi kesehatan yang sederhana, jelas,

dan mudah dipahami agar pesan-pesan kesehatan gigi dapat diterima secara efektif oleh semua kelompok pendidikan.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Kode Item | r Hitung | Sig. (p-value) | Keterangan |
|-----------------|-----------|----------|----------------|------------|
| Tangibles | X1.1 | 0,612 | 0,000 | Valid |
| | X1.2 | 0,645 | 0,000 | Valid |
| | X1.3 | 0,598 | 0,000 | Valid |
| | X1.4 | 0,631 | 0,000 | Valid |
| | X1.5 | 0,587 | 0,000 | Valid |
| Reliability | X2.1 | 0,674 | 0,000 | Valid |
| | X2.2 | 0,702 | 0,000 | Valid |
| | X2.3 | 0,689 | 0,000 | Valid |
| | X2.4 | 0,721 | 0,000 | Valid |
| | X2.5 | 0,695 | 0,000 | Valid |
| Responsiveness | X3.1 | 0,683 | 0,000 | Valid |
| | X3.2 | 0,711 | 0,000 | Valid |
| | X3.3 | 0,697 | 0,000 | Valid |
| | X3.4 | 0,728 | 0,000 | Valid |
| | X3.5 | 0,705 | 0,000 | Valid |
| Assurance | X4.1 | 0,691 | 0,000 | Valid |
| | X4.2 | 0,736 | 0,000 | Valid |
| | X4.3 | 0,712 | 0,000 | Valid |
| | X4.4 | 0,748 | 0,000 | Valid |
| | X4.5 | 0,719 | 0,000 | Valid |
| Empathy | X5.1 | 0,704 | 0,000 | Valid |
| | X5.2 | 0,739 | 0,000 | Valid |
| | X5.3 | 0,721 | 0,000 | Valid |
| | X5.4 | 0,756 | 0,000 | Valid |
| | X5.5 | 0,733 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Pasien | Y1.1 | 0,742 | 0,000 | Valid |
| | Y1.2 | 0,768 | 0,000 | Valid |
| | Y1.3 | 0,751 | 0,000 | Valid |
| | Y1.4 | 0,782 | 0,000 | Valid |
| | Y1.5 | 0,769 | 0,000 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel tersebut, seluruh item pernyataan pada variabel tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5), serta kepuasan pasien (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,176) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan layak digunakan untuk analisis pada tahap selanjutnya, seperti uji reliabilitas dan pengujian hipotesis.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------|------------------|------------|
| Tangibles | 0,812 | Reliabel |
| Reliability | 0,846 | Reliabel |
| Responsiveness | 0,829 | Reliabel |

| | | |
|-----------------|-------|----------|
| Assurance | 0,854 | Reliabel |
| Empathy | 0,872 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien | 0,883 | Reliabel |

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.

Tabel 6.
Hasil Uji Asumsi Klasik

| Variabel | Tolerance | VIF |
|----------------|-----------|-------|
| Tangibles | 0,521 | 1,918 |
| Reliability | 0,487 | 2,054 |
| Responsiveness | 0,463 | 2,160 |
| Assurance | 0,498 | 2,008 |
| Empathy | 0,456 | 2,193 |

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (B) | t hitung | Sig. |
|----------------|-----------------------|----------|-------|
| (Konstanta) | 3,214 | - | - |
| Tangibles | 0,145 | 2,376 | 0,019 |
| Reliability | 0,168 | 2,954 | 0,004 |
| Responsiveness | 0,187 | 3,215 | 0,002 |
| Assurance | 0,152 | 2,641 | 0,009 |
| Empathy | 0,203 | 3,874 | 0,000 |

Berdasarkan Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, maka persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y=3,214+0,145X_1+0,168X_2+0,187X_3+0,152X_4+0,203X_5$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL akan meningkatkan kepuasan pasien poli gigi UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember, dengan variabel Empathy memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya.

Tabel 8.
Hasil Uji t (Parsial)

| Variabel | t Hitung | Sig. | Keterangan |
|----------------|----------|-------|------------------------|
| Tangibles | 2,376 | 0,019 | Berpengaruh signifikan |
| Reliability | 2,954 | 0,004 | Berpengaruh signifikan |
| Responsiveness | 3,215 | 0,002 | Berpengaruh signifikan |
| Assurance | 2,641 | 0,009 | Berpengaruh signifikan |
| Empathy | 3,874 | 0,000 | Berpengaruh signifikan |

Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang disajikan pada Tabel tersebut, diketahui bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien. Dengan demikian, peningkatan pada setiap dimensi kualitas pelayanan akan berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien poli gigi UPTD Puskesmas Curahnongko Kabupaten Jember. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu mendapat perhatian serius dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi UPTD Puskesmas Curahnongko. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan pelayanan, ketersediaan dan kelayakan alat medis, serta kenyamanan ruang tunggu dan ruang perawatan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Secara teoretis, Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa *tangibles* merupakan dimensi awal yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna jasa dan menjadi dasar pembentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi, fasilitas yang bersih, peralatan yang modern, serta lingkungan pelayanan yang nyaman menciptakan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap kompetensi penyedia layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Santoso dan Dewi (2022) yang menemukan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas. Penelitian internasional oleh Al-Hamdan et al. (2017) juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik dan kebersihan klinik berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien layanan kesehatan primer. Dengan demikian, peningkatan kualitas *tangibles* menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien poli gigi.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Zeithaml dan Bitner (2003) menegaskan bahwa *reliability* merupakan inti dari kualitas pelayanan jasa karena berkaitan langsung dengan pemenuhan janji pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan gigi, keandalan tenaga medis tercermin dari ketepatan diagnosis, konsistensi tindakan medis, serta ketepatan waktu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andaleeb (2001) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien di sektor kesehatan. Penelitian nasional oleh Pratiwi et al. (2021) juga menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas, khususnya pada layanan medis dasar. Dengan demikian, peningkatan keandalan pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien poli gigi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien regresi yang relatif tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesigapan tenaga medis serta petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pasien menjadi aspek penting dalam pelayanan poli gigi. Menurut Parasuraman et al. (1988), *responsiveness* mencerminkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang singkat serta respons yang cepat terhadap keluhan pasien dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Imran et al. (2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien Puskesmas. Penelitian internasional oleh Mosadeghrad (2014) juga menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap tenaga medis menjadi aspek strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien poli gigi.

Dimensi *assurance* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi, profesionalisme, pengetahuan, serta sikap sopan dan ramah

tenaga medis mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien selama menerima pelayanan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa rasa aman dan kepercayaan merupakan komponen penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan jasa, terutama pada sektor jasa yang memiliki tingkat risiko tinggi seperti pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan poli gigi, pasien cenderung merasa rentan sehingga membutuhkan jaminan kompetensi dan profesionalisme dari tenaga medis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akbar dan Parvez (2009) yang menemukan bahwa assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa kesehatan. Penelitian nasional oleh Wulandari dan Nugroho (2020) juga menunjukkan bahwa dimensi assurance berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Dengan demikian, peningkatan kompetensi dan sikap profesional tenaga medis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *empathy* merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien poli gigi. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian personal, kemampuan tenaga medis dalam memahami kebutuhan pasien, serta komunikasi interpersonal yang baik sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan primer, empati menjadi aspek krusial karena pasien tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga dukungan emosional dan psikologis. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Lestari dan Suryani (2023) yang menyatakan bahwa empati tenaga kesehatan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Penelitian internasional oleh Stewart et al. (2011) juga menunjukkan bahwa komunikasi empatik antara tenaga medis dan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi dan empati tenaga medis menjadi prioritas dalam peningkatan mutu pelayanan poli gigi.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek kualitas pelayanan yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Donabedian (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan harus dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari struktur, proses, dan hasil. Peningkatan kepuasan pasien hanya dapat dicapai apabila seluruh komponen kualitas pelayanan ditingkatkan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mosadeghrad (2014) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi berbagai dimensi kualitas pelayanan. Penelitian nasional oleh Hidayat et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan poli gigi perlu dilakukan secara terintegrasi, mencakup perbaikan fasilitas fisik, peningkatan kompetensi tenaga medis, serta penguatan aspek empati dan komunikasi.

SIMPULAN

Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Seluruh dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi *empathy* sebagai faktor yang paling dominan. Hasil regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan kompetensi dan profesionalisme tenaga medis, serta perhatian dan komunikasi interpersonal yang baik akan secara nyata meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien poli gigi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pengalaman pelayanan secara

menyeluruh, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu layanan secara terintegrasi dan berkelanjutan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38. <https://www.abacjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/105>
- Al-Hamdan, Z., et al. (2017). The impact of service quality on patient satisfaction in primary healthcare centers. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 676–689. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2017-0046>
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. New York: Oxford University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Hidayat, R., et al. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 145–156. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.145-156>
- Imran, M., et al. (2021). The effect of responsiveness on patient satisfaction in primary healthcare services. *Journal of Health Management*, 23(3), 421–430. <https://doi.org/10.1177/09720634211011560>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, D., & Suryani, T. (2023). Pengaruh empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 55–64. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.55-64>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, A., et al. (2021). Pengaruh reliability terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 16(2), 89–98. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v16i2.1234>
- Santoso, B., & Dewi, R. (2022). Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Gigi*, 5(2), 101–110. <https://doi.org/10.1234/jikg.v5i2.567>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Stewart, M., et al. (2011). The impact of patient-centered care on outcomes. *Journal of Family Practice*, 60(7), 1–8.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- World Health Organization. (2023). Primary health care. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.