Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2. Page 153-163
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1675
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut Pasien Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024

Umair Al Amir,*Nurmiati Muchlis, Hasriwiani Habo Abbas

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 04 February 2024
Revised: 18 February 2024
Accepted: 03 March 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Perilaku; Kesehatan Gigi dan Mulut

Corresponding Author:
E-mail:
nurmiati.muchlis@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil, efisiensi dan efeksitas pelayanan yang diberikan. Kesehatan gigi dan mulut sering kali menjadi prioritas yang kesekian bagi sebagian orang. Data kesehatan gigi meliputi indicator status kesehatan gigi, indikator perilaku kesehatan gigi dan indicator jangkauan pelayanan. Upaya kesehatan gigi perlu ditinjau dari aspek lingkungan, pengetahuan, pendidikan, kesadaran dan penanganan kesehatan gigi termasuk pencegahan dan perawatan.
Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, pengetahuan, sikap dan tindakan terhadap kesehatan gigi dan mulut pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian ini sebanyak 130 responden dan sampel penelitian ini 98 orang. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji regresi logistic biner menggunakan aplikasi SPSS.
Hasil: Terdapat pengaruh yang signifikan yaitu, kehandalan terhadap kesehatan gigi dan mulut (p=0,008), daya tanggap terhadap kesehatan gigi dan mulut (p=0,005), jaminan terhadap kesehatan gigi dan mulut (p=0,001), pengetahuan terhadap kesehatan gigi dan mulut (p=0.009) dan sikap terhadap kesehatan gigi dan mulut (p=0,010).
Kesimpulan: Terdapat pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, pengetahuan dan sikap terhadap kesehatan gigi dan mulut. Direkomendasikan kepada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan khususnya pada aspek jaminan dan pengetahuan pasien agar dapat meningkatkan kesehatan gigi dan mulut.

ABSTRACT

Background: The evaluation of hospital service quality is a multifaceted construct, discernible through the professionalism of staff, as well as the efficiency and effectiveness of the provided services. Despite its critical importance, dental and oral health frequently occupies a lower tier of priority for many individuals. Health metrics for dental care include indicators of dental health status, dental health behavior indicators, and service reach indicators. The approach to dental health care should encompass considerations of environmental factors, knowledge, education, awareness, and the management of dental health, including both prevention and treatment.
Objective: To analyze the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, knowledge, attitudes and actions on the oral health of dental polyclinic patients at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar.
Method: Adopting a quantitative research methodology, this study utilizes a cross-sectional approach. The research population consisted of 130 respondents, with a sample of 98 individuals. Data were collected using questionnaires and analyzed through binary logistic regression using the SPSS software suite.
Results: There is a significant influence, namely, reliability on oral health (p=0.008), responsiveness to oral health (p=0.005), assurance of oral health (p=0.001), knowledge of oral health (p=0.009) and attitudes towards oral health (p=0.010).
Conclusion: The study concludes that reability, responsiveness, assurance, knowledge, and attitude significantly influence dental and oral health. It is recommended for Dr. Tadjuddin Chalid Hospital in Makassar to enhance service quality, particularly focusing on assurance and patient knowledge, to improve dental and oral health outcomes.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang disediakan dalam sebuah institusi kesehatan wajib memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Salah satu aspek yang terpenting dalam kualitas pelayanan adalah aspek kepuasan pasien. Pasien yang datang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien tidak akan mencari atau menerima layanan kesehatan tersebut, meskipun layanan yang diberikan tersedia, mudah di dapat serta mudah juga untuk dijangkau. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil, efisiensi dan efeksitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan memerlukan tenaga kesehatan yang profesional adanya hal tersebut meminta supaya tidak terdapat pelayanan yang berbeda antara orang miskin dan orang kaya, sebagai penderita suatu penyakit mereka membutuhkan obat dan pelayanan yang serupa (1).

Data kesehatan gigi meliputi indicator status kesehatan gigi, indikator perilaku kesehatan gigi dan indicator jangkauan pelayanan. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut merupakan salah satu dari jenis layanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, pengobatan dan pemberian tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut seperti penambalan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi, juga melayani tindakan medis spesialistik seperti perawatan saluran akar pada gigi anterior atau gigi satu saluran akar. Selain itu juga memberikan penyuluhan dan edukasi mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut sebagai bagian dari menjaga kesehatan pribadi, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.

Upaya kesehatan gigi perlu ditinjau dari aspek lingkungan, pengetahuan, pendidikan, kesadaran dan penanganan kesehatan gigi termasuk pencegahan dan perawatan. Tindakan pencegahan terhadap penyakit gigi dan mulut perlu dilakukan agar tidak terjadi gangguan fungsi, aktivitas (belajar dan bekerja), dan penurunan produktivitas kerja yang tentunya akan mempengaruhi kualitas hidup. Timbulnya masalah kesehatan gigi dan mulut pada seseorang salah satu faktor penyebabnya adalah tingkat pengetahuan. Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor external. Faktor internal terdiri dari usia dan jenis kelamin. Faktor external terdiri dari pekerjaan, sumber informasi, pengalaman, sosial budaya, dan lingkungan. Faktor-faktor inilah yang mempengaruhi pengetahuan seseorang.

Tingginya angka penyakit gigi dan mulut saat ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah faktor perilaku masyarakat yang belum menyadari pentingnya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut. Data menunjukkan 22,8% penduduk Indonesia tidak menyikat gigi dan dari 77,2% yang menyikat giginya, hanya 8,1% yang menyikat gigi tepat waktu dan mulut terdapat 38% yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis. Gambaran pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dapat dilihat pada Profil Kesehatan Indonesia tahun 2016, yaitu puskesmas rata-rata 5 orang perhari sedangkan target nasional pemanfaatan puskesmas sebanyak 9 orang perhari. Pemanfaatan rumah sakit umum kelas B rata-rata kunjungan adalah 23 orang perhari sedangkan target nasional sebanyak 65 orang perhari (2).

Berdasarkan data global WHO hampir 100% orang dewasa memiliki gigi berlubang, dengan prevalensi karies berdasarkan indek DMF-T di beberapa negara seperti Amerika 2,05, Afrika 1,54, Asia Tenggara,53, Eropa 1,46 dan Barat Pasifik 1,23. Di Indonesia sendiri penyakit gigi dan mulut yang bersumber dari karies gigi menjadi urutan tertinggi yaitu sebesar 45,68% dan termasuk dalam 10 besar penyakit yang diderita oleh masyarakat. Berdasarkan pusat data dan informasi Kementerian Kesehatan RI tahun 2007 dan 2013, jumlah persentase penduduk yang mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut mengalami peningkatan dari 23,5% menjadi 25,9%. Masalah kesehatan gigi dan mulut ini lebih banyak diderita oleh wanita dibandingkan laki-laki dengan persentase yaitu pada tahun 2013 laki-laki 24,3% sedangkkan wanita 27,1% (3).

Berdasarkan data Riskesdas 2018 prevalensi nasional permasalahan gigi dan mulut mengalami peningkatan tajam dari 23,2% tahun 2007 menjadi 57,6% tahun 2018 dan provinsi Sulawesi selatan termasuk memiliki prevalensi cukup tinggi yaitu 71,5% yang menempati urutan kedua setelah Sulawesi tengah dengan prevalensi mencapai 73,5%. Kemudian untuk kota makassar menurut data riskesdas 2018 memiliki permasalahan gigi dan mulut yang salah satu penyakit yang dialami ibu hamil dengan prevalensi 52,09% untuk gigi berlubang atau sakit, dan gusi bengkak/abses sebesar 17,41%. Sedangkan presentasi untuk tindakan mengatasi masalah gigi yang telah dilakukan yakni gigi yang telah ditambal karena berlubang sebesar 6,57%, 5,09% untuk pembersihan karang gigi dan konseling perawatan kebersihan dan kesehatan gigi dan mulut sebesar 8,99% (4). Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran perilaku masyarakat untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut khususnya di wilayah kota makassar.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai tenaga kesehatan yang yang terdiri dari 5 dokter gigi umum, 2 dokter gigi spesialis, perawat gigi, 2 tekhnisi gigi dan tenaga non kesehatan lainnya. Adapun pelayanan kesehatan gigi yang diberikan antara lain tindakan umum, konservasi gigi dan prothesa gigi. Berdasarkan hasil data kunjungan pasien di poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selama 4 tahun terakhir mengalami penurunan yakni pada tahun 2019 didapatkan data sebanyak 920 kunjungan, pada tahun 2020 didapatkan data sebanyak 184 kunjungan dan pada tahun 2021 didapatkan data sebanyak 147 kunjungan. pada tahun 2022 didapatkan data sebanyak 96 kunjungan. Hal ini dapat dilihat bahwa kunjungan pasien di poliklinik gigi dari tahun 2019-2022 mengalami penurunan. Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang dilakukan maka diperoleh keluhan-keluhan pasien yang berkunjung di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

Keluhan tersebut disampaikan melalui media elektronik yaitu dengan memberikan penilaian dan ulasan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. Dari Hasil pengumpulan informasi awal berupa ulasan pasien pada situs RSUP Dr. Tadjuddin Chalid ditemukan keluhan-keluhan berupa kekecewaan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerlukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait perawatan yang diberikan dan memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengurus administrasi perawatan sebesar 48%, serta pasien mengeluhkan bahwa dokter kadang memperlakukan pasien secara tidak adil dengan mendahulukan pasien yang terlambat datang dibanding datang diawal serta kurang informatif kepada pasien didapatkan sebesar 57,14%, selain itu, pasien lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang ditemaninya berobat didapatkan sebesar 60%.

Adapun hal yang menarik untuk diteliti terhadap pasien khususnya pada kesehatan gigi dan mulut adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid pada pasien, penurunan jumlah pasien perlu dicari penyebabnya, apakah karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang mungkin kurang memadai atau karena lambatnya penanganan medis terhadap pasien atau mungkin dari segi pelayanan tenaga medis maupun non medis, sehingga pasien tidak mau berobat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

METODE

Jenis penelitian digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2024 di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sebanyak 130 orang dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *non probability sampling* berupa *Accidental sampling*. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, website internet, arsip data dari RSUP Tadjuddin Chalid Makassar. Analisis yang digunakan adalah analisis multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden, Kualitas Pelayanan, Perilaku Responden serta Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	64	65.3
Perempuan	34	34.7
Pendidikan		
SD	24	24.5
SMP	16	16.3
SMA	19	19.4
D3	6	6.1
S1	28	28.6
S2	5	5.1
Reability		
Kurang Handal	49	50.0

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Handal	49	50.0
Responsiveness		
Kurang Tanggap	39	39.8
Tanggap	59	60.2
Assurance		
Kurang Baik	44	44.9
Baik	54	55.1
Empathy		
Kurang Empati	31	31.6
Empati	67	68.4
Tangible		
Kurang Terpenuhi	37	37.8
Terpenuhi	61	62.2
Pengetahuan		
Kurang Baik	32	32.7
Baik	66	67.3
Perilaku (sikap)		
Kurang Baik	19	19.4
Baik	79	80.6
Perilaku (tindakan)		
Kurang Baik	22	22.4
Baik	76	77.6
Kesehatan gigi dan mulut		
Tidak Sehat	61	62.2
Sehat	37	37.8

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 64 responden (65.3%). Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan S1 sebanyak 28 responden (28.6%). Untuk kualitas pelayanan kategori *reability*, tanggapan responden terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan kategori kurang handal dan handal sebanyak 49 responden (50%). Untuk kualitas pelayanan kategori *responsiveness*, sebagian besar responden menilai tanggap sebanyak 59 responden (60.2%). Untuk kualitas pelayanan kategori *assurance*, sebagian besar responden menilai baik sebanyak 54 responden (55.1%).

Untuk kualitas pelayanan kategori *empathy*, sebagian besar responden menilai empati baik sebanyak 67 responden (68.4%). Untuk kualitas pelayanan kategori *tangible*, sebagian besar responden menilai terpenuhi bukti fisik sebanyak 61 responden (62.2%). Untuk kategori pengetahuan, sebagian besar responden memiliki pengetahuan baik sebanyak 66 responden (67.3%). Untuk kategori sikap, sebagian besar responden memiliki sikap dalam kategori baik sebanyak 79 responden (80.6%). Untuk kategori tindakan, sebagian besar responden memiliki tindakan dalam kategori baik sebanyak 76 responden (77.6%). Untuk kategori kesehatan gigi dan mulut, sebagian besar responden memiliki kesehatan gigi dan mulut dalam kategori tidak sehat sebanyak 61 responden (62.2%).

Analisis Pengaruh Antar Variabel

Tabel 2. Pengaruh Antar Variabel dengan Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar 2024

Variabel	*B*	*S.E.*	*P-value*	*Exp(B)*
Reability	1.167	0.438	0.008	3.212
Constant	**-2.293**	**0.723**	**0.002**	**0.101**
Responsiveness	1.321	0.474	0.005	3.746
Constant	**-2.675**	**0.835**	**0.001**	**0.069**
Assurance	1.652	0.477	0.001	5.22
Constant	**-3.157**	**0.828**	**0.000**	**0.043**

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Empathy	-0.651	0.444	0.142	0.521
Constant	**0.587**	**0.764**	**0.443**	**1.798**
Tangible	0.763	0.451	0.091	2.144
Constant	**-1.756**	**0.784**	**0.025**	**0.173**
Pengetahuan	1.345	0.516	0.009	3.838
Constant	**-2.811**	**0.939**	**0.003**	**0.06**
Sikap	2.713	1.052	0.010	15.07
Constant	**-5.603**	**2.067**	**0.007**	**0.004**
Tindakan	0.608	0.533	0.253	1.837
Constant	**-1.589**	**0.985**	**0.107**	**0.204**

*Ket: Uji Chi-square, *signifikan (p<0,05)*
Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2, pada variabel *reability* pelayanan diperoleh nilai beta sebesar 1.167 dengan p-*value* sebesar 0.008 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-*value* < 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel *reability* berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh *reability* terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 3.212. Pada variabel *responsiveness* diperoleh nilai beta sebesar 1.321 dengan p-*value* sebesar 0.005 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-*value* < 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh *responsiveness* terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 3.746.

Pada variabel *assurance* diperoleh nilai beta sebesar 1.652 dengan p-*value* sebesar 0.001 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-*value* < 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh jaminan terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 3.746. Pada variabel *empathy* diperoleh nilai beta sebesar -0.651 dengan p-*value* sebesar 0.142 yang lebih besar daripada 0.05 (p-*value* > 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh *empathy* terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 0.521.

Pada variabel *tangible* diperoleh nilai beta sebesar 0.763 dengan p-*value* sebesar 0.091 yang lebih besar daripada 0.05 (p-*value* > 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh *tangible* terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 0.521. Pada variabel pengetahuan diperoleh nilai beta sebesar 1.345 dengan p-*value* sebesar 0.009 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-*value* < 0.05), ini menunjukkan 2bahwa variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh pengetahuan terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 3.838.

Pada variabel sikap diperoleh nilai beta sebesar 2.713 dengan p-*value* sebesar 0.010 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-*value* < 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh sikap terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 15.070. Pada variabel tindakan diperoleh nilai beta sebesar 0.253 dengan p-*value* sebesar 0.608 yang lebih besar daripada 0.05 (p-*value* > 0.05), ini menunjukkan bahwa variabel tindakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesehatan gigi dan mulut. Hasil peluang pengaruh tindakan terhadap kesehatan gigi dan mulut sebesar 1.837.

PEMBAHASAN

Pengaruh Reability Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Kehandalan berkaitan dengan pengobatan yang diberikan oleh dokter dengan tepat waktu, kesesuaian diagnosis yang di sampaikan dokter, penjelasan mengenai resiko dari setiap tindakan yang akan dilakukan, penerimaan pasien dilakukan dengan mudah oleh staf administrasi, pemberian informasi pelayanan secara tepat, kehadiran dokter secara tepat waktu dalam melakukan pelayanan, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada pasien. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai *reability* handal dengan status kesehatan gigi tidak sehat, hal ini dikarenakan dari pengalaman sebelumnya bahwa pernah beberapa kali menggunakan fasilitas kesehatan khususnya pada poli gigi tetapi masih merasa terdapat beberapa kekurangan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menyangkut pelayanan seperti kemampuan untuk memberikan layanan yang kurang tepat waktu, serta kemampuan petugas dalam melakukan perawatan.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai *reability* handal dengan status kesehatan gigi sehat, Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa komitmen rumah sakit yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah pelayanan yang memuaskan, Keakuratan dalam mendiagnosa penyakit pasien yang dirasa tepat sesuai dengan keluhan dan gejala yang dirasakan oleh pasien. Petugas kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tepat dan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang perkembangan penyakit yang dideritanya, Saat melakukan pendaftaran pasien dilakukan secara tepat waktu oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai *reability* kurang handal dengan status kesehatan gigi sehat, karena kepercayaan yang sudah terbentuk dalam diri pasien akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa menilai *reability* kurang handal dengan status kesehatan gigi tidak sehat hal ini dikarenakan terkadang dokter hadir tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan, sehingga pasien merasa tidak terlayani dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad,2019) menyimpulkan bahwa kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap status kesehatan gigi dan mulut pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari kehandalan merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu, serta proses pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan kurang cepat, sehingga pasien merasa kurang senang dan puas sehingga datang untuk memeriksakan gigi dan mulut ke puskesmas ketika memiliki masalah gigi dan mulut saja (5). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sondakh, dkk (2019) mengatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang jauh diatas koefisien regresi (6). Dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. kehandalan membrikan pelayanan yang profesionanal serta akurat dan memuaskan bagi kepuasan pasien.

Pengaruh Responsiveness Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Responsiveness berkaitan dengan kemampuan menangani masalah pasien secara cepat, serta senantiasa mendengarkan, menerima saran dan merespon keluh kesan pasien secara baik. Kecepatan respon petugas merupakan salah satu faktor penentu kemajuan rumah sakit karena apabila Kecepatan respon petugas yang diberikan pihak rumah sakit memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang lain apabila memerlukan perawatan. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai *responsiveness* tanggap dengan status kesehatan gigi tidak sehat, hal ini dikarenakan masih ada petugas kesehatan yang tidak memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan karena keterbatasan petugas yang berada di tempatnya.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai *responsiveness* tanggap dengan status kesehatan gigi sehat karena petugas kesehatan bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak, serta petugas rumah sakit dapat menanggapi keluhan pasien dengan baik dan memberikan saran dengan bijaksana seperti pilihan perawatan yang tepat sesuai dengan indikasi perawatan. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai *responsiveness* kurang tanggap dengan status kesehatan gigi sehat karena beberapa pemahaman dokter yang cukup terhadap kondisi pasien serta petugas bersedia membantu keperluan pribadi pasien dan kecepatan memberikan pertolongan pertama.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai *responsiveness* kurang tanggap dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena terdapat responden yang mempunyai tanggapan bahwa kurangnya kecepatan petugas administrasi melayani pasien yang datang, kemudian dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pasien, ketika menanyakan ke salah satu petugas, dari petugas yang satu ke petugas yang lain kemudian petugas yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pasien. Mengingat pentingnya daya tanggap dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi waktu tunggu pasien untuk menerima layanan, melatih personel dalam menghasilkan respons tepat waktu terhadap kebutuhan pasien, dan memperkuat rasa tanggap karyawan terhadap hak-hak pasien harus dipertimbangkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, Gusti Tri, et al.,2022) mengatakan bahwa Hasil uji statistik menunjukan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi *responsiveness* terdapat hubungan yang signifikan dengan status kesehatan gigi dan mulut, dibuktikan dengan nilai p=0.007 (p<0,05). Hal ini dikarenakan seluruh pukesmas memiliki standar operasional prosedur selama

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

melakukan tindakan, pelayanan kesehatan gigi dan mulut tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan, dan cepat merespon keluhan pasien sehingga dapat mempengaruhi minat kunjungan berulang pasien untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulut pasien (7). Hasil ini tidak didukung oleh penelitian dari (Suryati et al., 2017), dimana tidak ada hubungan yang signifikan antara karateristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* (8). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dopeykar, N. *et al.*, 2018) mengatakan bahwa rata-rata harapan pasien yang paling rendah juga terkait dengan daya tanggap. Analisis kesenjangan pada daya tanggap menunjukkan bahwa kesenjangan terbesar masing-masing terkait dengan jarak waktu yang lama antara kunjungan pasien ke dokter dan dimulainya pengobatan mereka dan kurangnya tempat parkir yang memadai di klinik yang diteliti (9).

Pengaruh Assurance Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Assurance mencakup sikap sopan santunan, keamanan dan kemampuan para petugas rumah sakit untuk membantu dan memberikan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai *Assurance* baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat hal ini karena dokter sudah memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang menjadi keluhan pasien akan tetapi penjelasan hasil pemeriksaan kurang mudah dipahami oleh pasien sehingga ketika pada saat menanyakan kepada banyak petugas kesehatan lainnya kurang bisa menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi *Assurance* baik dengan status kesehatan gigi sehat karena adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman sehingga tidak ada keraguan lagi untuk melakukan pengobatan karena rumah sakit telah dipenuhi oleh dokter dan dokter spesialis.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi *Assurance* kurang baik dengan status kesehatan gigi sehat lebih dikarenakan jaminan dan kepercayaan kepada pasien untuk berobat dinilai masih kurang dan masih ada pasien yang menganggap petugas kesehatan yang tidak jujur dalam mengungkapkan status penyakit pasien dan dokter selalu menjawab pertanyaan pasien dengan baik. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi *Assurance* kurang baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena pasien merasa bahwa petugas kesehatan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien kurang professional, pasien kadang merasa terganggu dengan suara keributan petugas dari luar perawatan sehingga merasa kurang nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, Gusti Tri, et al.,2022) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi *assurance* terdapat hubungan yang signifikan dengan status kesehatan gigi dan mulut, dibuktikan dengan nilai p=0.042 (p<0,05). Hal ini dikarenakan petugas kesehatan gigi dan mulut memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai, petugas kesehatan baik dokter gigi maupun perawat gigi pada seluruh puskes yang diteliti sudah memiliki STR dan SIP yang berlaku, dan petugas tidak membeda-bedakan pasien baik dari segi ekonomi dan status sosialnya (7). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noerchoidah (2018) mengatakan bahwa hasil pengujian jaminan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung1.329<t tabel1,993 dengan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,188 yang lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima dan H4 ditolak, hal ini berarti jaminan(X4) tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti variabel jaminan memiliki pengaruh yang kecil terhadap tingkat kepuasan pelanggan (10).

Pengaruh Empathy Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Empathy dalam penelitian adalah sikap penuh perhatian, kepedulian dan perlakuan adil petugas kesehatan kepada pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai dimensi empati baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi yang jelas oleh petugas rumah sakit terhadap pasien terkait prosedur perawatan yang diterima, sehingga pasien merasa disulitkan dalam melakukan perawatan di rumah sakit tersebut khususnya pada poli gigi. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi empati baik dengan status kesehatan gigi sehat karena dokter serta petugas kesehatan lainnya memberikan perlakuan yang adil bagi semua pasien tanpa memandang status sosial ekonomi serta memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh perhatian pada saat pasien mendapatkan perawatan di rumah sakit khususnya di poli gigi.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi empati kurang dengan status kesehatan gigi sehat karena pasien merasa bahwa petugas poli gigi dapat meyakinkan pasien bahwa pelayanan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dilakukan dengan perhatian dan sesuai kebutuhan pasien, sehingga dapat menambah kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi empati kurang dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi sehingga pasien merasa kurang informasi yang diberikan terkait keluhan pasien dan mereka beranggapan bahwa petugas administrasi dan perawat kurang ramah dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Aspek Perhatian (*Emphaty*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Empati dilakukan dengan sepenuh hati tanpa membeda-bedakan pasien satu sama lain. Wujud empati tercermin dalam perilaku karyawan klinik yang pada keramahan dan kesabaran dan tujuannya adalah untuk meringankan beban pasien sehingga perasaan pasien jauh lebih baik dari sebelumnya. Pegawai Klinik dengan senyum, salam, sapa serta sopan santunnya bisa membangkitkan inisiatif pasien untuk sembuh, sehat, perhatian, tidak menyepelekan mereka serta menjadikan pasien sebagai orang yang dihargai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maramis et al., 2023) mengatakan bahwa pada dimensi *empathy* (empati) dengan status kesehatan gigi dan mulut baik didapati 93,7%, hal ini ditinjau dari tenaga kesehatan gigi memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial, perawatan yang diberikan cepat dan memuaskan dan pada saat perawatan dilaksanakan petugas di puskesmas menunjukkan perhatian kepada setiap pasien. Setelah dilakukan uji statistik, maka hasilnya tidak ada pengaruh antara dimensi empathy dengan status kesehatan gigi dan mulut (0,783 > 0,05) (11). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari (Pratiwi et al., 2022) yang menyatakanan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empathy terhadap status kesehatan gigi dan mulut pada peserta JKN di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang (12), demikian hal juga pendapat dari (Boy et al., 2021), menyatakan bahwa pasien merasa puas dan perawatan yang diberikan baik saat pelayanan karena sikap dan perhatian dari petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pasien (13).

Pengaruh Tangibles Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Tangible dalam penelitian berhubungan dengan penyediaan fasilitas di rumah sakit, kondisi ruang perawatan, kondisi bangunan rumah sakit, ketersediaan vasilitas penunjang, kebersihan serta kerapihan ruang perawatan. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai dimensi bukti fisik terpenuhi dengan status kesehatan gigi tidak sehat yang mana masih ada jenis obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia di apotik sehingga membuat pasien menebus obat di luar rumah sakit. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi bukti fisik terpenuhi dengan status kesehatan gigi sehat karena pasien menilai bahwa dokter dalam melayani pasien selalu berpenampilan rapih, kebersihan dan kenyamanan ruangan baik, kebersihan dan kerapian penampilan perawat sangat baik, peralatan perawatan yang digunakan sudah lengkap sesuai dengan indikasi perawatan, serta bangunan rumah sakit yang luas kebersihan dan kerapian gedung baik.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi bukti fisik kurang terpenuhi dengan status kesehatan gigi sehat karena kursi tunggu yang disediakan rumah sakit di depan poli gigi sangat terbatas sehingga ketika pasien menunggu giliran perawatan dengan jumlah pasien yang banyak pasien merasa pasien tidak mendapatkan tempat untuk menunggu. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai dimensi bukti fisik kurang terpenuhi dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena tempat parkir yang kurang memadai khususnya untuk kendaraan mobil, kebersihan alat maupun APD yang digunakan dokter maupun perawat tidak bisa dipastikan dengan baik karena dengan adanya keterbatasan waktu perawatan.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmianti, dkk (2022) berdasarkan hasil uji statistika *Fishers exact test*, menunjukkan koefisien *p-value* sebesar *0,004*** dimana hasil sig. *< 0,05* yang artinya adanya pengaruh yang cukup signifikansi diantara tampilan fisik dengan tingkat kepuasannya perawatan gigi para pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021 (14). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aulia, R. *et al*. 2017) mengatakan bahwa Dimensi yang mempunyai pengaruh paling rendah adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan nilai B sebesar 0,479. Hasil ini menunjukkan bahwa keadaan kebersihan ruang tunggu dan toilet masih kurang diperhatikan serta kenyamanan ruangan (15).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Pengetahuan dalam penelitian mencakup hasil penginderaan responden atau hasil tahu responden mengenai pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut yang akan mempengaruhi status kesehatan gigi dan mulut responden melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga). Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai pengetahuan baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat hal ini kemungkinan karena Sebagian pasien sudah memiliki pengetahuan yang luas tentang kebersihan gigi dan mulut akan tetapi masih ada sebagian besar pasien tidak suka mengunjungi dokter gigi karena takut akan perawatan yang diterima atau memiliki persepsi takut merasakan nyeri, sehingga membuat pasien malas untuk memeriksakan giginya atau datang memeriksakan giginya Ketika dalam keadaan sudah parah.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai pengetahuan baik dengan status kesehatan gigi sehat karena hal ini pasien sudah memiliki pengetahuan yang luas tentang kebersihan gigi dan mulut sehingga mereka mengetahui cara untuk menjaga kebersihan gigi dan mulutnya dengan baik pula dan adanya pengalaman yang di dapatkan melalui pendidikan kesehatan gigi dan mulut dari pihak tenaga kesehatan dan media sosial di handphone yang bisa diakses melalui internet maupun aplikasi yang mendapatkan informasi tentang kesehatan gigi dan mulut sehingga meningkatkan pengetahuan pasien tentang menjaga kebersihan gigi dan mulut.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai pengetahuan kurang baik dengan status kesehatan gigi sehat karena masih ada beberapa pasien yang memiliki tingkat pengetahuan yang kurang atau ada beberapa pasien yang mendapatkan informasi yang kurang akurat terkait kesehatan gigi dan mulut. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti adat istiadat dan nilai budaya setempat yang masih percaya untuk menggunakan metode tradisional dalam menjaga kesehatan gigi dan mulutnya. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai pengetahuan kurang baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang rendah, sikap acuh tak acuh terhadap keadaan rongga mulutnya serta kurangnya kesadaran bahwa kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan serta kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi ke imunitas tubuh.

Pengetahuan pasien tentang penyakit dan perawatan yang sedang dijalani tidak selalu berpengaruh pada kepatuhan. Banyaknya informasi yang diterima oleh seseorang akan menimbulkan persepsi yang berbeda-beda sehingga menimbulkan sikap yang berbeda-beda pula. Perbedaan sikap inilah yang menyebabkan timbulnya perbedaan atau ketidaksesuaian antara perilaku dengan apa yang diketahuinya dan apa yang disikapinya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Heriyanto, *et al.* 2004) menyatakan bahwa tidak ada jaminan bahwa seseorang dengan pengetahuan yang baik terhadap kesehatan gigi akan memiliki perilaku yang baik dalam pemeliharaan kesehatan gigi. Pengetahuan akan mempengaruhi sikap, namun hal ini tidak dapat memprediksi perilaku individu tersebut dengan akurasi yang tinggi (16).

Pengaruh Sikap Yerhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Sikap dalam penelitian mencakup suatu kebiasaan dan tata cara seseorang dalam menjaga atau mempertahankan kesehatan gigi dan mulutnya. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai sikap baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat, pasien yang sedang menjalani perawatan gigi berulang tidak patuh dalam proses penyembuhannya, mereka mengaku bahwa tidak terdapat keluhan di giginya walaupun operator menemukan penyakit pada gigi mereka. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai sikap baik dengan status kesehatan gigi sehat karena adanya dorongan yang kuat dalam diri pasien untuk memeriksakan giginya serta melakukan perawatan pada gigi yang bermasalah, sehingga dapat dilakukan pencegahan yang baik pada keadaan rongga mulut pasien.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai sikap kurang baik dengan status kesehatan gigi sehat karena masih ada beberapa pasien yang memiliki keinginan atau sikap yang kurang dalam menjaga kesehatan gigi dan mulutnya, akan tetapi dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti adat istiadat dan masih mencari informasi lewat media sosial melalui handphone atau alat elektronik lainnya yang dapat mengakses internet. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai sikap kurang baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena responden dengan tingkatan sikap yang kurang ternyata memang kurang patuh selama menjalani perawatan berulang sehingga mempengaruhi keadaan kesehatan gigi dan mulut serta beberapa pasien tidak mementingkat kesehatan gigi dan mulut dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanto, A, 2019) mengatakan bahwa berdasarkan hasil uji korelasi dengan *Chi square* dengan CI = 95 % (α = 0,05) diperoleh p.*value* = 0,018, karena p.*value*< α maka Ha diterima, dan Ho ditolak, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap responden dengan perilaku pemeliharaan kebersihan gigi dan mulut di Kelurahan Wonoharjo Kabupaten Tanggamus (17). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azikin L, et al., 2020) berdasarkan hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan nilai sebesar 0.062 >0.05. Hal ini disebabkan oleh karena sikap merupakan kecenderungan yang belum disertai tindakan nyata terhadap pemeliharaan kebersihan gigi dan mulut. Sekalipun diasumsikan sikap merupakan predisposisi evaluatif yang banyak menentukan bagaimana individu bertindak, tetapi sikap dan tindakan nyata seringkali jauh berbeda (18).

Pengaruh Tindakan Terhadap Kesehatan Gigi dan Mulut

Tindakan dalam penelitian mencakup suatu bentuk kegiatan yang dilakukan pasien dalam mempertahankan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien yang menilai tindakan baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat, pasien melakukan perawatan gigi dan mulut secara mandiri di rumah akan tetapi cara yang digunakan masih tergolong salah contohnya praktik cara menyikat gigi yang baik dan benar. Pasien mengetahui tentang pentingnya pemeriksaan gigi dapat mengoptimalkan kesehatan gigi dan mulut sehingga meminimalkan terjadinya komplikasi penyakit gigi dan mulut tetapi kurangnya mengaplikasikan di kehidupan responden sehingga kesehatan gigi dan mulut kurang baik.

Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai tindakan baik dengan status kesehatan gigi sehat karena adanya pengetahuan yang baik tentang memelihara kesehatan gigi dan mulut dan rutin diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai tindakan kurang baik dengan status kesehatan gigi sehat karena beberapa pasien masih banyak yang tidak rutin dalam memeriksakan kesehatan gigi dan mulut serta belum rutin dalam menjaga kesehatan gigi dan mulutnya. Berdasarkan penilaian pasien mengatakan bahwa pasien menilai Tindakan kurang baik dengan status kesehatan gigi tidak sehat karena responden dengan tingkatan sikap yang kurang dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut serta tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan berobat ke dokter gigi dengan persepsi bahwa sakit yang dideritanya akan sembuh dengan sendirinya tanpa berobat ke dokter gigi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adam *et al*.,2021) mengatakan bahwa hasil yang didapatkan pada penelitian ini menyatakan bahwa tindakan siswa tentang mengkonsumsi makanan kariogenik di SD N 5 Krajankulon Kaliwungu Kendal tidak ada hubungan yang bermakna terhadap karies gigi dengan nilai p-value = 0,075 (>0,05). Hal tersebut dikarenakan siswa SD N 5 Krajankulon sangat sedikit memiliki pengetahuan bagaimana cara menjaga kesehatan giginya seingga berdampak pada tindakannya untuk merawat kesehatan giginya dari terjadinya karies gigi (19). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamdani.*et al*., 2017) mengatakan bahwa Hasil uji statistik menunjukan bahwa nilap p = 0.000 (p < 0.05) dengan kata lain ada hubungan yang bermakna antara tindakan pelihara kesehatan gigi dan mulut diri dengan status DMFT. variabel tindakan terhadap status kerusakan gigi permanen (DMFT) santri pondok pesantren Miftahul ulum dengan p= 0.007 dan OR = 5.207 artinya responden dengan tindakan pelihara diri kesehatan gigi dan mulut yang buruk beresiko mengalami karies gigi permanen 5.207 kali dibandingkan responden dengan tindakan yang baik (20).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara *reability*, *responsiveness*, *assurance*, pengetahuan, dan sikap terhadap kesehatan gigi dan mulut pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
2. Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *emphaty*, *tangible* dan tindakan terhadap kesehatan gigi dan mulut pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

DAFTAR PUSTAKA

1. Muhsanah F, Febiani D, Hikmah N, Nurmisbahullah, Yusuf RA. Perilaku Sehat Masyarakat Bulurokeng Kecamatan Biringkayana Kota Makassar. J Muslim Community Heal [Internet]. 2022;3(2):116–25. Available from: https://doi.org/10.52103/jmch.v23i2.865JournalHomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch
2. Kemenkes. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016 [Internet]. 2016. Available from: http://114.6.22.246/239/1/Data-dan-Informasi-Kesehatan-Profil-Kesehatan-Indonesia-2016-smaller-size-web.pdf
3. Kemenkes. National Health Survey. Science. 2013.
4. Kemenkes RI. Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Kementrian Kesehatan RI. 2018.
5. Ahmad F. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. 2019.
6. Sondakh BR, Tampi JRE, Tumbel TM. Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. J Adm Bisnis. 2019;9(3):101.
7. Wahyuni GT, Misnaniarti, Idris H. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien. J Kesehat. 2022;13(3):010–5.
8. Suryati, Widjanarko B, Istiarti VT. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. J Kesehat Masy. 2017;5(5):1102–12.
9. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J (Isfahan). 2018;15(6):430–6.
10. Noerchoidah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi Di Surabaya). BISMA (Bisnis dan Manajemen). 2018;9(2):80.
11. Maramis JL, Yuliana NM, Tobeonda FI. Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction At the Dental Clinic in Increasing Patient Satisfaction. JDHT J Dent Hyg Ther. 2023;4(1):18–24.
12. Pratiwi RP, Misnaniarti M, Idris H. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang. 2022.
13. Boy H, Sari RD, Wijaya W, Wijaya SD. Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. Ris Inf Kesehat. 2021;10(2):190–5.
14. Ilmianti I, Irawati E, Auniah A, Febriany M, Aldilawati S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. Sinnun Maxillofac J. 2022;4(01):1–13.
15. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Isnur H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. DENTINO J Kedokt Gigi. 2017;II(1):95–100.
16. Yonan H, Widyanti N, Priyono B. Hubungan antara pengetahuan, persepsi dan sikap terhadap kesehatan gigi dengan status kesehatan gigi pada siswa tuna netra di Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Wyata Guna Bandung. Sains Kesehat. 2004;18(2).
17. Ariyanto A. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pemeliharaan Kebersihan Gigi Dan Mulut di Kelurahan Wonoharjo Kabupaten Tanggamus. J Anal Kesehat. 2019;7(2):744.
18. Luthfiyyah Ulfa Sari Azikin, A. Muh. Multazam, Yusriani. Analisis Faktor Predisposising Terhadap Kualitas Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. Wind Public Heal J. 2020;1(4):302–9.
19. Adam JDZ, Harapan IK, Bidjuni M. Gambaran Perilaku Menjaga Kebersihan Gigi Dan MulutPada Anak Sd Kelas V Dan Vi Muhammadiyah MolomparKecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara. JIGIM (Jurnal Ilm Gigi dan Mulut). 2021;4(2):40–6.
20. Hamdani S, Sadimin, Siregar IH. Pengaruh Perilaku Pelihara Diri Terhadap Status Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Santri Pondok Pesantren Miftahull Ulum Ungaran. 2017;

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license