

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP TINDAKAN PENCABUTAN GIGI
PERMANEN OLEH MAHASISWA PROFESI DOKTER GIGI
DI DEPARTEMEN BEDAH MULUT RSGMP UNIMUS

Afifa Nur Aini¹, Dwi Windu Kinanti Arti², Arimbi^{3*}, Nur Khamilatusy Sholehah⁴

¹⁻⁴Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Muhammadiyah Semarang

Email Korespondensi: arimbia_arimbi@gmail.com

Disubmit: 29 Juli 2025

Diterima: 26 Maret 2026

Diterbitkan: 01 April 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i4.21877>

ABSTRACT

Healthcare services encompass activities aimed at fulfilling patient needs and desires of patients or to ensure their satisfaction. Patient satisfaction is an assessment or evaluation after using a selected service that has met or exceeded patient expectations. RSGM Unimus was established as a teaching hospital serving as a center for education, research, and community service in dentistry. Dental professional students carry out their professional education under the authority of the doctor in charge who is on duty at the teaching hospital. This study seeks to assess patient satisfaction with permanent tooth extraction procedures by dental professional students in the oral surgery department of RSGMP Unimus. A quantitative research using analytical cross-sectional design was conducted on 92 respondents undergoing permanent tooth extraction by dental professional students at the Oral Surgery Department of RSGMP Unimus, employing purposive sampling. Data were collected through a validated and reliable questionnaire assessing patient satisfaction based on five quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was carried out using Chi-Square correlation and Fisher's Exact Test. Ethical approval was obtained prior to the study. Findings indicated that most respondents reported being very satisfied with the tangible dimensions (86.82%), reliability (89.67%), responsiveness (89.67%), assurance (88.94%), and empathy (90.49%). Chi-Square test results revealed no significant association between age category and patient satisfaction ($p = 0.628$, $p > 0.05$) or gender with patient satisfaction ($p = 0.208$, $p > 0.05$). Fisher's Exact Test supported these findings, with significance values of 0.737 for age 0.242 for gender ($p > 0.05$ for both). Correlation analysis further confirmed that neither age nor gender had a significant relationship with patient satisfaction. This study concludes that patient satisfaction with tooth extraction procedures by dental professional students in the Oral Surgery Department of RSGMP Unimus is categorized as very satisfied based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Additionally, no significant relationship was found between gender and patient satisfaction levels.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality Dimension, Dental Students, Tooth Extraction, Rsgm Unimus.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien guna mencapai kepuasan mereka. Kepuasan pasien yaitu evaluasi setelah menerima layanan yang dipilih telah melampaui harapan dari pasien. RSGM Unimus dibangun sebagai Rumah Sakit Pendidikan yang berfungsi sebagai pusat Pendidikan, penelitian dan pengabdian di bidang kedokteran gigi. Mahasiswa profesi dokter gigi melaksanakan pendidikan profesinya di bawah wewenang dokter sebagai penanggung jawab yang bertugas di rumah sakit pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pasien terhadap prosedur pencabutan gigi permanen yang dilakukan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus. Penelitian kuantitatif dengan desain analisis *cross-sectional* dilakukan terhadap 92 responden yang menjalani prosedur pencabutan gigi permanen oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner valid dan reliabel, yang menilai kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu: *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dan *Fisher's Exact Test*. Sebelumnya, penelitian ini mendapatkan persetujuan etik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi *tangible* (86,82%), *reliability* (89,67%), *responsiveness* (89,67%), *assurance* (88,94%), dan *empathy* (90,49%). Uji *Chi-Square* menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara kategori usia dengan kepuasan pasien ($p = 0,628$; $p > 0,05$) maupun jenis kelamin dengan kepuasan pasien (0,208; $p > 0,05$). Uji *Fisher's Exact Test* mendukung temuan ini dengan nilai signifikansi sebesar 0,737 untuk usia dan 0,242 untuk jenis kelamin ($p > 0,05$ keduanya). Uji korelasi juga mengonfirmasi bahwa usia dan jenis kelamin tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap prosedur pencabutan gigi oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus berada pada kategori sangat tinggi untuk semua dimensi yang dinilai, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, tidak ditemukan hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu, Mahasiswa Profesi Dokter Gigi, PenCabutan Gigi, Rsgm Unimus.

PENDAHULUAN

Masyarakat sering kali meremehkan kesehatan gigi dan mulutnya dan menganggap tindakan kedokteran gigi menakutkan. Masyarakat biasanya mengunjungi dokter gigi dengan keluhan sakit gigi yang luar biasa dan kerusakan gigi yang telah parah (Fadjeri et al., 2020). Berdasarkan data RISKESDAS 2018, sebanyak 57,6% penduduk Indonesia menderita masalah

kesehatan gigi dan mulut (RISKESDAS, 2018). Hal ini juga didukung oleh data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023, sebanyak 56,9% penduduk Indonesia menderita masalah kesehatan gigi dan mulut (SKI, 2023).

Tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi penyakit gigi dan mulut salah satunya adalah dengan melakukan pencabutan gigi. Menurut

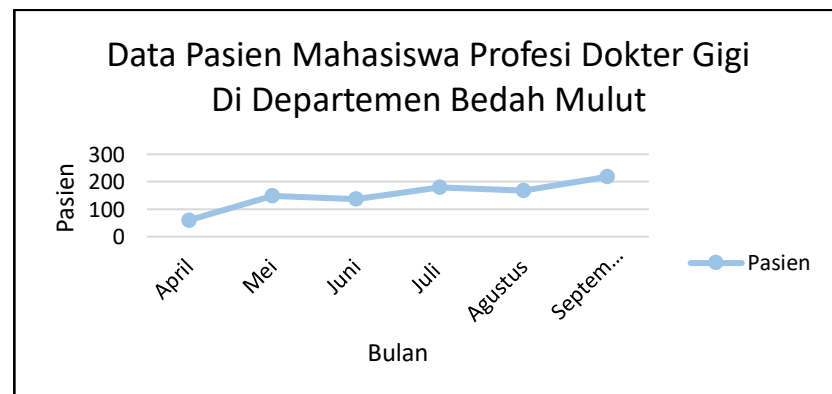
data SKI 2023, tindakan pencabutan gigi yang dilakukan oleh penduduk Indonesia sebanyak 31,9 % dan di Jawa Tengah sebanyak 26,3 % (SKI, 2023). Sebagian besar masyarakat memilih pencabutan gigi sebagai solusi utama akibat kurangnya pemahaman mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi di rongga mulut, namun prosedur ini seharusnya dijadikan alternatif terakhir dalam perawatan gigi. (Dewi et al., 2022).

Rumah sakit adalah satu dari berbagai jenis sarana layanan kesehatan yang dapat dimanfaatkan sebagai layanan medis dan sebagai tempat pendidikan atau pelatihan calon tenaga medis. Rumah sakit memiliki tugas utama yaitu perawatan dan pengobatan kepada pasien dengan menerapkan tindakan preventif dan promotive. Rumah sakit adalah salah satu layanan kesehatan terpenting yang tersedia saat ini untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui berbagai inisiatif rumah sakit (Alshrbaji et al., 2022).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan atau biasa disebut RSGMP juga berfungsi sebagai fasilitas pendidikan, pembelajaran, dan penelitian bagi profesi

kedokteran gigi dan berafiliasi dengan Fakultas Kedokteran Gigi. Adanya RSGM diperlukan untuk peningkatan kesadaran masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut (Arti, 2018). Maka dari itu, mahasiswa profesi dokter gigi menyelesaikan pelatihan professional mereka di bawah pengawasan dokter pembimbing di rumah sakit pendidikan. Mahasiswa profesi dokter gigi tersebut menjalani tahap bimbingan terlebih dahulu dengan dokter yang bertanggung jawab sebelum menangani pasien, kemudian dokter penanggung jawab akan mendampingi dan mengawasi mahasiswa profesi dokter gigi tersebut saat menangani pasien (Widyawati, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, di RSGMP Unimus memiliki berbagai layanan departemen yang dilakukan oleh mahasiswa profesi dokter gigi, salah satunya yaitu departemen bedah mulut dengan melakukan tindakan pencabutan gigi permanen. Jumlah pasien mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut di RSGMP Unimus pada 6 bulan terakhir yaitu bulan April hingga bulan September 2024 ditunjukkan pada grafik sebagai berikut :



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Mahasiswa Profesi Dokter Gigi di Departemen Bedah Mulut

Dari data kunjungan diatas didapatkan data kunjungan pasien dari bulan April hingga September umumnya meningkat setiap bulan, namun terdapat penurunan pada periode Mei ke Juni dan Juli ke Agustus. Meskipun mayoritas menunjukkan peningkatan, adanya penurunan tersebut perlu menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depannya.

Pencabutan gigi permanen adalah salah satu prosedur yang dilakukan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di departemen bedah mulut. Pencabutan merupakan prosedur bedah mulut minor yang dilakukan untuk mengeluarkan gigi secara terapeutik dari rongga mulut, dengan menggunakan teknik yang telah terbukti dan instrumen khusus, sehingga menghasilkan trauma minimal pada alat pendukung kerusakan jaringan minimal di sekitarnya, dalam pola yang mendukung penyembuhan tanpa komplikasi untuk mencapai rehabilitasi prostetik terbaik (Balaji, 2018).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah kualitas pelayanan. Mutu pelayanan mengacu pada tingkat keunggulan dalam penyelenggaraan pelayanan medis di rumah sakit, yang dikelola sesuai dengan etika dan standar profesi yang berlaku, sehingga menghasilkan kepuasan bagi pasien dan pengguna jasa lainnya. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan harus sesuai dengan harapannya, yaitu Ketika pasien merasa puas akan pelayanan oleh rumah sakit tersebut, maka besar kemungkinan mereka kembali menggunakan pelayanannya. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diterima pasien, semakin tinggi keinginan mereka untuk datang kembali. (Refliza Yanti, 2023)

Dalam salah satu model kualitas layanan yang di kembangkan oleh Parasuraman (1990), yaitu SERQUAL menggunakan pendekatan untuk menilai kualitas layanan dan harapan pelanggan sebagai penerima layanan. Dalam model ini, Parasuraman membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi, yaitu *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Sagay et al., 2023)

Dalam penelitian ini, kami bermaksud meneliti Bagaimana kepuasan pasien terhadap tindakan pencabutan gigi permanen oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap tindakan pencabutan gigi permanen oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut berdasarkan dimensi mutu *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) di RSGMP Unimus.

KAJIAN PUSTAKA

Rumah Sakit Pendidikan

Menurut PERMENKES No 31 tahun 2022 pasal 1, Rumah Sakit Pendidikan adalah rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran dan kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, serta berbagai program pendidikan kesehatan lain secara multiprofesi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut

UNIMUS

Keberadaan Fakultas Kedokteran Gigi juga berperan

dalam Pembangunan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) dengan tujuan meningkatkan kualitas mutu dokter gigi dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memfasilitasi Pendidikan berkelanjutan, RSGM Unimus dibangun sebagai Rumah Sakit Pendidikan yang berfungsi sebagai tempat Pendidikan, penelitian dan pengabdian di bidang kedokteran gigi. (Arti & Saputra, 2021).

Mahasiswa Profesi Dokter gigi

Mahasiswa profesi dokter gigi merupakan mahasiswa yang menempuh pendidikan profesi setelah menyelesaikan jenjang akademik. Pada dasarnya, mahasiswa profesi ini wajib menjalankan tugas dalam pengawasan dan persetujuan dosen, yang berperan sebagai dokter penanggung jawab pasien.

Mahasiswa profesi kedokteran gigi belum memiliki kemampuan untuk memberikan perawatan kepada pasien secara mandiri, meskipun telah menyelesaikan pendidikan formal di universitas atau lembaga akademis. Oleh karena itu, diperlukan persetujuan terlebih dahulu untuk semua hal kepada dokter penanggung jawab, termasuk anamnesis, pemeriksaan, dan pengobatan. Meskipun tidak secara langsung melakukan tindakan medis, dokter atau dokter gigi yang berperan sebagai dosen harus bertanggung jawab penuh terhadap pasien. (Gresfullah et al., 2023)

Pencabutan Gigi

Pencabutan gigi yang ideal dilakukan dengan mengangkat seluruh gigi atau akarnya tanpa menimbulkan rasa sakit, serta meminimalkan trauma pada jaringan sekitarnya, sehingga proses penyembuhan luka berlangsung baik tidak menimbulkan masalah prostetik pasca operasi (Balaji, 2018)

Umumnya, penyebab dilakukannya tindakan pencabutan gigi ialah karies pada gigi, penyakit periodontal, fraktur, impaksi gigi, kebutuhan perawatan ortodonti, dan persistensi gigi, dengan yang paling sering menjadi penyebab dilakukan tindakan pencabutan gigi adalah karies dan penyakit periodontal (Lestari et al., 2023)

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien yaitu suatu penilaian atau evaluasi setelah pasien menggunakan suatu layanan dan merasa layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya. Sedangkan menurut Pohan (2017), kepuasan pasien merupakan respons emosional yang timbul. Ketika pasien membandingkan kualitas layanan medis yang diterima dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika layanan medis yang diberikan memenuhi atau melampaui harapannya (Rocky Fransiskus Budiman & Dety Mulyanti, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif dengan metode observasional deskriptif. Lokasi penelitian bertempat di RSGM Unimus, Jl. Kedungmundu, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu bulan Februari - Maret 2025. Sampel penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu mereka yang menjalani tindakan pencabutan gigi permanen oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus. Jumlah sampel penelitian ini adalah 92 responden atau pasien.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* yang berjenis *purposive*

sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. (Machali, 2021). Penelitian ini dilaksanakan di RSGMP Universitas Muhammadiyah Semarang. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Kuesioner tersebut berisikan 28 pertanyaan yang berhubungan dengan 5 dimensi mutu yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan skala likert, yang mana setiap jawaban responden pada setiap pertanyaan diberi skor dengan rentang 1 hingga 5, yaitu poin 5 untuk “sangat puas” dan poin 1 untuk “tidak puas” Dimana ini termasuk dalam pertanyaan positif. Selanjutnya, dilakukan pengukuran skor untuk menarik Kesimpulan, dengan menggunakan rumus persentase : $Persentase (\%) = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100$. Adapun hasil Kesimpulan dari skor tersebut, yaitu tidak puas (20-36), kurang puas (37-52), cukup puas (53-68), puas (69-84), dan sangat

puas (85-100) (Iba & Wardhana, 2024).

Ethical clearance diperoleh dari Komite Etik Penelitian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang dengan nomor izin No. 006/RSGM.KEPK/PE/2025.

Dalam analisis univariat, baik faktor independen (tindakan pencabutan gigi permanen) maupun variabel dependen (kepuasan pasien) dijelaskan secara individu. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk menentukan adanya hubungan usia dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap tindakan pencabutan gigi permanen oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Pengujian dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dan *Fisher's Exact Test* (sebagai alternatif untuk hasil yang lebih akurat). Jika $p < 0,05$, maka ada hubungan signifikan antara usia dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Sementara itu, jika diperoleh $p > 0,05$, maka tidak ditemukan hubungan signifikan di antara variabel-variabel tersebut.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
Remaja Akhir 17-24 tahun	65	70.7
Dewasa Awal 26-35 tahun	18	19.6
Dewasa Akhir 36-45 tahun	4	4.3
Lansia >45 tahun	5	5.4
Total	92	100

Tabel tersebut menunjukkan mayoritas responden masuk ke dalam kelompok remaja akhir yaitu sebanyak 65 responden (70.7%),

sedangkan kelompok usia dewasa akhir merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 4 responden (4.3%)

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuesnsi	Presentase (%)
Laki-laki	30	32.6
Perempuan	62	67.4
Total	92	100

Tabel tersebut menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 62

responden (67.4). sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (32.6%)

Tabel 3. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Mutu *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Tidak puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Tangible</i> (bukti fisik)											
1	Ruang klinik integrasi cukup luas	-	-	1	1.1%	24	1%	43	46.7%	24	26.1%
2	Ruang klinik integrasi nyaman	-	-	-	-	6	6.5%	45	48.9%	41	44.6%
3	Ruang klinik integrasi memiliki alat yang lengkap	-	-	1	1.1%	10	10.9%	42	45.7%	39	42.4%
4	Penampilan mahasiswa profesi dokter gigi bersih dan rapi	-	-	-	-	5	5.4%	33	35.9%	54	58.7%
5	Ruang klinik integrasi tertata rapi dan bersih	-	-	1	1.1%	3	3.3%	39	42.4%	49	53.3%
6	Ruang klinik integrasi memiliki bahan yang lengkap	-	-	1	1.1%	5	5.4%	41	44.6%	45	48.9%
7	Ruang tunggu bersih dan rapi	-	-	-	-	4	4.3%	38	41.3%	50	54.3%
8	Waktu tunggu sebelum perawatan tidak terlalu lama	1	1.1%	2	2.2%	11	12%	46	50%	32	34.8%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *tangible* (bukti fisik) sebanyak 54 responden (58.7%) merasa sangat puas pada penampilan mahasiswa profesi

dokter gigi bersih dan rapi, tetapi terdapat juga responden yang merasa tidak puas dan kurang puas sebesar 3.3% dengan waktu tunggu sebelum perawatan tidak terlalu lama.

Tabel 4. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Mutu *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Tidak puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reliability (kehandalan)											
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.	-	-	2	2.2%	11	12%	33	35.9%	46	50%
2	Mahasiswa profesi Dokter gigi datang tepat waktu	-	-	1	1.1%	8	8.7%	33	35.9%	50	54.3%
3	Kesiapan mahasiswa profesi dokter gigi melayani pasien	-	-	1	1.1%	9	9.8%	39	42.4%	43	46.7%
4	Mahasiswa profesi dokter gigi bertindak cepat dalam pelayanan	1	1.1%	2	2.2%	6	6.5%	35	38%	48	52.2%
5	Mahasiswa profesi dokter gigi memberikan instruksi jelas	-	-	-	-	9	9.8%	23	25%	60	65.2%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* (kehandalan) sebanyak 60 responden (65.2%) merasa sangat puas jika mahasiswa profesi dokter

gigi memberikan instruksi dengan jelas, tetapi terdapat juga responden yang merasa tidak puas pada mahasiswa profesi dokter gigi bertindak cepat dalam pelayanan sebesar 1.1%

Tabel 5. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Mutu *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Tidak puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responsiveness (daya tanggap)											
1	Mahasiswa profesi dokter gigi selalu menanyakan keluhan pasien	-	-	-	-	10	10.9%	27	29.3%	55	59.8%
2	Mahasiswa profesi	-	-	-	-	8	8.7%	28	30.4%	56	60.9%

	dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien										
3	Mahasiswa profesi dokter gigi memberi penjelasan tentang penyakit.	-	-	-	-	9	9.8%	3234.8%	51	55.4%	
4	Mahasiswa profesi dokter memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	-	-	-	-	8	8.7%	3335.9%	51	55.4%	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 56 responden (60.9%) merasa sangat puas dengan mahasiswa

profesi dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, sedangkan sebanyak 10 responden (10.9%) merasa cukup puas dengan Mahasiswa profesi dokter gigi selalu menanyakan keluhan pasien

Tabel 6. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Mutu Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Tidak puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Assurance (jaminan)											
1	Perilaku mahasiswa profesi dokter gigi menimbulkan rasa aman	-	-	-	-	6	6.5%	3335.9%	53	57.6%	
2	Menjaga kerahasiaan pasien	-	-	-	-	7	7.6%	3032.6%	55	59.8%	
3	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	-	-	-	-	9	9.8%	4043.5%	43	46.7%	
4	Mahasiswa profesi terdidik dan mampu melayani pasien	-	-	-	-	6	6.5%	4144.6%	45	48.9%	
5	Mahasiswa profesi dokter gigi memberikan penjelasan prosedur kerja	-	-	-	-	9	9.8%	34 37%	49	53.3%	
6	Mahasiswa profesi dokter gigi memberikan penjelasan hasil pemeriksaan	-	-	-	-	8	8.7%	3841.3%	46	50%	
7	Kemampuan mahasiswa profesi dokter gigi menangani keluhan pasien	-	-	1	1.1%	7	7.6%	3335.9%	51	55.4%	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* (jaminan) sebanyak 55 responden (59.8%) merasa sangat puas karena mahasiswa dokter gigi

mejaga kerahasiaan pasien, tetapi terdapat juga responden yang merasa kurang puas dengan kemampuan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan pasien sebesar 1.1%.

Tabel 7. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Mutu *Empathy* (Jaminan)

No	Pernyataan	Tidak puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Sangat Puas			
		n	%	n	%	n	%	n	%		
<i>Empathy</i> (empati)											
1	Mahasiswa profesi dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien	-	-	-	-	10	10.9%	30	32.6%	52	56.5%
2	Mahasiswa profesi dokter bersikap ramah dan sopan terhadap pasien	-	-	-	-	6	6.5%	25	27.2%	61	66.3%
3	Mahasiswa profesi menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.	-	-	1	1.1%	10	10.9%	23	25%	58	63%
4	Sikap kesungguhan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan	-	-	-	-	6	6.5%	30	32.6%	56	60.9%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *emphaty* (empati) sebanyak 61

responden (66.3%) merasa sangat puas karena mahasiswa profesi dokter gigi bersikap ramah dan sopan terhadap pasien

Tabel 8. Hasil Kesimpulan Kepuasan Pasien

Dimensi	Presentase (%)	Klasifikasi
Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	86,82	Sangat Puas
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	89,67	Sangat Puas
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	88,94	Sangat Puas
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	90,49	Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan skor menggunakan rumus : Persentase (%) = (Skor yang dicapai/Skor Maksimum) x 100, di dapatkan bahwa hasil pengambilan data dari 5 dimensi kepuasan yang masuk dalam kategori

sangat puas tertinggi terdapat pada dimensi empati yaitu 90,49%, dan yang memiliki nilai presentase paling kecil terdapat pada dimensi bukti fisik yaitu 86,82%.

Tabel 9. Hasil Uji *Chi-Square* antara Usia dan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>Chi-Square</i>	df	Asymp.Sig (2-sided)	Kesimpulan
Usia	4.361	6	0.628	Tidak signifikan ($p > 0,05$)
Jenis Kelamin	3.142	2	0.208	Tidak signifikan ($p > 0,05$)

Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square*, diperoleh nilai signifikansi kategori usia dengan kepuasan pasien sebesar 0,628 ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kategori usia dengan kepuasan pasien. Artinya, tingkat kepuasan pasien tidak berbeda secara signifikan antara kelompok usia remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, maupun

lanjut usia. Selain itu, hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk jenis kelamin dengan kepuasan pasien adalah 0,208 ($p > 0,05$), yang mengindikasikan tidak terdapat hubungan signifikan antara keduanya. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien laki-laki dan perempuan secara statistik tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Tabel 10. Hasil Uji *Fisher's Exact Test* antara Usia dan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>Fisher's Exact Test (2-sided)</i>	Kesimpulan
Usia	0.737	Tidak signifikan ($p > 0,05$)
Jenis Kelamin	0.242	Tidak signifikan ($p > 0,05$)

Menurut hasil analisis uji *Fisher's Exact Test*, nilai signifikansi usia dengan kepuasan pasien sebesar 0,737 ($p > 0,05$), menguatkan temuan uji *Chi-Square* sebelumnya bahwa tidak ditemukan korelasi signifikan antara usia dan tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, pasien dari berbagai kelompok usia memiliki tingkat kepuasan yang sebanding dengan layanan yang mereka terima. Hal ini

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien laki-laki dan perempuan secara statistik tidak berbeda. Selain itu, hasil uji *Fisher's Exact Test* juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan jenis kelamin. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,242 ($p > 0,05$), yang konsisten dengan hasil uji *Chi-Square*.

PEMBAHASAN

Dimensi Mutu *Tangible* (Bukti Fisik)

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden masuk dalam kategori sangat puas (86,82%) pada dimensi mutu *tangible* atau

bukti fisik dengan beberapa aspek fasilitas yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Sebanyak 58.7% responden merasa sangat puas dengan penampilan mahasiswa

profesi dokter gigi bersih dan rapi dan sebanyak 54.3% merasa sangat puas dengan ruang tunggu yang bersih dan rapi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik atau penampilan memenuhi ekspektasi pasien mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut.

Penelitian ini selaras dengan temuan penelitian oleh Rubini dan Andayani (2023) yaitu sebanyak 50% merasa puas terhadap dimensi tampilan fisik yang artinya berdasarkan dimensi ini, pelayanan yang diberikan kenyamanan bagi pasien mengenai kebersihan, kerapian, dan kelengkapan dari tenaga kesehatan. (Rubini & Hapsari Andayani, 2023)

Namun, terdapat juga responden yang merasa tidak puas dan kurang puas sebanyak 3.3% dengan waktu tunggu sebelum perawatan yang terlalu lama. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa waktu tunggu sebelum tindakan oleh mahasiswa profesi dokter gigi terlalu lama, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan untuk praktik dokter dan dokter gigi mandiri, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium kesehatan, serta unit transfusi darah, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan maksimal 60 menit sejak pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter. Jika waktu tunggu melebihi 60 menit, maka pelayanan rawat jalan dinyatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang berlaku. (MENKES, 2022)

Dimensi Mutu *Reliability* (Keandalan)

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masuk dalam kategori sangat puas

(89,67%) pada dimensi mutu *reliability* atau keandalan dengan beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Sebanyak 65,2% responden merasa sangat puas terhadap mahasiswa profesi dokter gigi yang memberikan instruksi jelas, sebanyak 54,3% responden merasa sangat puas terhadap mahasiswa profesi dokter gigi yang datang tepat waktu dan sebanyak 50% responden merasa sangat puas juga terhadap prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tidak berbelit-belit. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dalam pelayanan seperti memberikan instruksi dengan jelas, prosedur yang cepat dan tepat waktu, berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini serupa dengan hasil penelitian Sagay *et.al* (2023), dimensi mutu keandalan merupakan dimensi yang paling diperhatikan oleh pasien seperti ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal dan pemberian layanan yang cepat serta akurat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien mengharapkan pelayanan dokter gigi dilakukan tepat waktu sehingga mereka tidak perlu menunggu terlalu lama. Adapun aspek keandalan lainnya seperti rasa aman dengan tenaga kesehatan, rasa sakit yang mereda setelah perawatan serta kejelasan instruksi perawatan gigi dan mulut juga menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pasien. (Sagay et al., 2023)

Namun, terdapat juga responden yang merasa cukup puas terhadap kesiapan mahasiswa profesi dokter gigi melayani pasien sebanyak 9.8% responden. Adapun, responden yang merasa tidak puas atau kurang puas dengan mahasiswa profesi dokter gigi yang bertindak cepat dalam pelayanan sebesar 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan saat

tindakan yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi kurang cepat sehingga responden tidak puas.

Dimensi Mutu Responsiveness (Daya Tanggap)

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden masuk dalam kategori sangat puas (89,67%) pada dimensi mutu *responsiveness* atau daya tanggap dengan beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Sebanyak 60,9% responden merasa sangat puas dengan mahasiswa profesi dokter gigi yang memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, sebanyak 59,8% responden merasa sangat puas dengan mahasiswa profesi dokter gigi yang selalu menanyakan keluhan pasien dan sebanyak 55,4% responden merasa sangat puas dengan mahasiswa profesi yang memberikan penjelasan tentang penyakit. Hal ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap pelayanan yang diberikan memenuhi espektasi dari pasien sehingga kepuasan dari responden yang sangat tinggi.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Rubini dan Andayani (2023) yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap sebanyak 51% responden merasa puas dari beberapa pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan dalam mengatasi keluhan pasien, kejelasan dalam memberikan informasi penyakit, serta kejelasan dalam memberikan instruksi kepada pasien baik sebelum atau sesudah perawatan. Artinya berdasarkan dimensi ini, pelayan yang diberikan sudah dinilai cepat dan tanggap. (Rubini & Hapsari Andayani, 2023)

Namun, terdapat juga responden yang merasa cukup puas terhadap mahasiswa profesi dokter gigi selalu menanyakan keluhan pasien sebanyak sebanyak 10.9%. Hal

ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kemungkinan mahasiswa profesi dokter gigi tersebut belum sepenuhnya mampu menggali keluhan pasien secara mendalam atau pasien merasa pertanyaan yang diajukan masih bersifat formalitas sehingga belum cukup membantu mereka dalam menyampaikan seluruh keluhan secara terbuka. Menurut penelitian Ulandri *et al* (2025), keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya bergantung pada keahlian tenaga kesehatan, akan tetapi juga pada efektifitas komunikasi antara dokter dan pasien, seperti komunikasi yang baik dalam membangun kepercayaan serta membantu memahami kebutuhan pasien sehingga dapat mempengaruhi dari kepuasan pasien. (Ulandari et al., 2025).

Dimensi Mutu Assurance (Jaminan)

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden masuk dalam kategori sangat puas (88,94%) pada dimensi mutu *assurance* atau jaminan dengan beberapa aspek layanan yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Sebanyak 59.8% responden merasa sangat puas dengan menjaga kerahasiaan pasien, dan sebanyak 57,6% merasa sangat puas dengan perilaku profesi dokter gigi yang menimbulkan rasa aman. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan yang diberikan menandakan tingkat kepercayaan pasien terhadap mahasiswa profesi dokter gigi sangat tinggi.

Hasil temuan ini serupa dengan penelitian dari Sagay *et.al* (2023), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi assurance (jaminan) berada pada kisaran 95,2% hingga 96,2% di setiap item. Hal ini berarti semakin tinggi jaminan kepercayaan yang diberikan oleh dokter gigi, maka tingkat kepuasan pasien juga meningkat. Pada

penelitian ini, sebagian besar responden menyatakan puas dengan kemampuan dokter gigi dalam membangun kepercayaan dan menciptakan rasa nyaman bagi pasien. (Sagay et al., 2023)

Dimensi Mutu *Empathy* (Empati)

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden masuk dalam kategori sangat puas (90,49%) pada dimensi mutu *empathy* atau empati dengan beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut. Sebanyak 66.3% responden merasa sangat puas dengan mahasiswa profesi dokter gigi yang bersikap ramah dan sopan dan sebanyak 56,5% responden merasa sangat puas dengan mahasiswa profesi dokter gigi yang berusaha menenangkan rasa cemas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek empati yang diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi, baik dari sikap ataupun komunikasi yang diberikan sangat berperan besar agar meningkatnya kepuasan dari pasien.

Temuan ini selaras dengan hasil studi oleh Nurhaeni *et.al* (2022) yang menyatakan bahwa responden merasa puas berdasarkan dimensi empati. Kepuasan ini dilihat dari beberapa aspek, yaitu sikap ramah dan sopan santun dari tenaga kesehatan gigi dalam memberikan perawatan, serta kesesuaian pemberian perhatian terhadap pasien. (Nurhaeni et al., 2022)

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan pencabutan gigi oleh mahasiswa profesi dokter gigi di departemen bedah mulut RSGMP Unimus pada lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*

(empati) masuk dalam kategori sangat puas.

Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara usia maupun jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui uji Chi-Square dan Uji Fisher's Exact Test yang menghasilkan nilai $p > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabelvariabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshrbaji, M., Mohammed, M., & Shamayleh, A. (2022). The Impact Of Total Quality Management And Perceived Service Quality On Patient Satisfaction In Healthcare: A Systematic Review. *2022 Advances In Science And Engineering Technology International Conferences, Aset 2022, April*. <https://doi.org/10.1109/Aset53988.2022.9734872>
- Anisa Ramadhani Kusumastiti, Fathien Furaida, B. R. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Mahasiswa Profesi Dokter Gigi Rsgm Iik Bhakti Wiyata Kediri. *Penelitian Ilmu Kesehatan*, 3(1), 27-37.
- Arti, D. W. K. (2018). Analisis Lokasi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang Di Wilayah Kedungmundu Terhadap Perspektif Pelanggan. *Magna Medica: Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(4), 58. <https://doi.org/10.26714/Magnamed.1.4.2017.58-64>

- Arti, D. W. K., & Saputra, M. H. D. (2021). Penentuan Tarif Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Metode Abc Pada Poli Gigi Umum Rsgm Unimus. *Indonesian Journal Of Dentistry*, 1(2), 44. <https://doi.org/10.26714/ljd.v1i2.9864>
- Balaji, S. M. (2018). Textbook Of Oral & Maxillofacial Surgery. In *Textbook Of Oral & Maxillofacial Surgery* (3rd Ed.). Elsevier. <https://doi.org/10.5005/Jp/Books/10932>
- Dewi, C. D., Syamsudin, E., & Hadikrishna, I. (2022). Karakteristik Pasien Dan Diagnosis Pencabutan Gigi Pada Pasien Di Klinik Eksodontia Rsgm Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 34(2), 152. <https://doi.org/10.24198/Jkg.v34i2.37719>
- Gresfullah, A. Z., Purwoko, J., & Nugroho, H. P. (2023). Dimensi Etik Dan Hukum Tindakan Kedokteran Pada Pelayanan Kesehatan Oleh Mahasiswa Profesi Dokter Gigi (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Gigi Dan Mulut Sultan Agung Semarang). *Soeptra: Jurnal Hukum Kesehatan*, 9(2), 277-288.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Skala Ordinal Dalam Penelitian Kuantitatif. In *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif* (Vol. 1, Issue July). <https://www.researchgate.net/publication/382028627>
- Nurhaeni, Abdullah, N., & Mult, A. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi Di Puskesmas. *Media Kesehatan Gigi*, 21(1), 18-28. <http://repository.bku.ac.id/Xmlui/Handle/123456789/4441>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 20140.
- Riskesdas. (2018). Riskendas 2018. *Laporan Nasional Riskesdas 2018*, 44(8), 181-222. <http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/pmk-no-57-tahun-2013-tentang-ptrm.pdf>
- Rocky Fransiskus Budiman, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis. *Diagnosa: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(2), 65-73. <https://doi.org/10.59581/Diagnosa-Widyakarya.v1i2.180>
- Rubini, & Hapsari Andayani, L. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rsud Dr. Rubini Mempawah. *Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu*, 5(1), 107-111. <https://doi.org/10.25105/Jkg.t.v5i1.16911>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-Gigi*, 11(2), 196-205. <https://doi.org/10.35790/Eg.v11i2.45625>
- Ski. (2023). *Survei Kesehatan Indonesia (Ski)*.
- Ulandari, S., Adilla, A., Riyani, A. R., & Ginting, N. B. (2025). *Komunikasi Efektif Dalam*

Dunia Kesehatan: Analisis Penggunaan Bahasa Antara Dokter Dan Pasien Effective Communication In Health Care : April, 6636-6640.
Widyawati, H. (2021). Aspek Hukum

Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter Gigi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Juristic*, 1(03), 166.
<https://doi.org/10.35973/Jrs.V2i02.2407>