

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SEBAGAI DETERMINAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN: SEBUAH TINJAUAN SISTEMATIS****Rangga Gama Adyatma**

Faculty of Public Health, Universitas Airlangga

Email Korespondensi: ranggagama@gmail.com

Disubmit: 22 Desember 2025

Diterima: 10 Juli 2026

Diterbitkan: 01 Agustus 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i8.24155>**ABSTRACT**

Oral and dental health is an integral component of overall health and plays a significant role in determining individuals' quality of life. The high prevalence of oral and dental diseases globally and nationally indicates persistent challenges in delivering high-quality, patient-centered dental health services. Service quality is widely recognized as a crucial factor in enhancing patient satisfaction and fostering patient loyalty toward dental healthcare facilities. This study aimed to synthesize scientific evidence on the influence of oral and dental healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty. Articles published between 2015 and 2025 were systematically reviewed using the Google Scholar, GARUDA, and PubMed databases. This study followed a systematic review design in accordance with the PRISMA 2020 guidelines. Literature searches were conducted using combinations of keywords related to service quality, oral and dental health services, patient satisfaction, and patient loyalty. Article selection involved the stages of identification, screening, and full-text eligibility assessment. The methodological quality and risk of bias of the included studies were appraised using the Critical Appraisal Skills Programme (CASP), and eligible studies were synthesized narratively. The literature search identified 698 articles, of which 15 studies were included for in-depth analysis after the screening process. The findings consistently demonstrated that the quality of oral and dental healthcare services has a significant effect on patient satisfaction, particularly through dimensions such as professional competence, communication quality, empathy, and facility comfort. Patient satisfaction emerged as a key determinant of patient loyalty, reflected in revisit intentions and willingness to recommend services. Importantly, patient satisfaction functioned as a critical mediating variable linking service quality and patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Oral and Dental Health Services, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum dan berkontribusi penting terhadap kualitas hidup individu. Tingginya prevalensi penyakit gigi dan mulut menunjukkan masih adanya tantangan dalam penyediaan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu dan berorientasi pada pasien. Mutu pelayanan diyakini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien

serta membentuk loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis bukti ilmiah mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Artikel yang diterbitkan antara tahun 2015 dan 2025 ditinjau secara sistematis menggunakan basis data Google Scholar, GARUDA, dan PubMed. Studi ini mengikuti desain tinjauan sistematis sesuai dengan pedoman PRISMA 2020. Pencarian literatur dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci yang berkaitan dengan kualitas layanan, layanan kesehatan mulut dan gigi, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Seleksi artikel melibatkan tahapan identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan teks lengkap. Penilaian kualitas metodologis dilakukan menggunakan Critical Appraisal Skills Programme (CASP). Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan lolos penilaian kualitas disintesis secara naratif. Hasil penelusuran memperoleh 698 artikel, dan setelah proses seleksi diperoleh 15 artikel yang dianalisis. Hasil kajian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, serta kepuasan pasien berperan sebagai determinan utama loyalitas pasien. Kepuasan pasien terbukti menjadi mediator kunci yang menghubungkan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien. Peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien menjadi strategi penting dalam meningkatkan keberlanjutan dan daya saing layanan kesehatan gigi dan mulut.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum dan berperan penting dalam kualitas hidup individu. Namun demikian, penyakit gigi dan mulut masih menjadi masalah kesehatan masyarakat yang signifikan secara global. *World Health Organization* (WHO) melaporkan bahwa sekitar 3,7 miliar orang di dunia mengalami penyakit gigi dan mulut, dengan karies gigi permanen sebagai salah satu kondisi kesehatan paling prevalen secara global. Beban penyakit ini tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik, tetapi juga memengaruhi fungsi sosial, produktivitas, dan kesejahteraan ekonomi individu serta masyarakat secara luas (World Health Organization 2025, 2023).

Situasi tersebut juga tercermin di Indonesia, di mana masalah kesehatan gigi dan mulut masih tergolong tinggi. Berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023,

sekitar 56,9% penduduk usia ≥ 3 tahun mengalami masalah gigi dan mulut, namun sebagian besar tidak mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang memadai. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan kualitas serta pemanfaatan layanan kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga melaporkan bahwa hanya 6,2% masyarakat yang menyikat gigi dengan cara yang benar, yang mencerminkan rendahnya literasi kesehatan gigi dan mulut di masyarakat (Kemenkes RI 2025).

Hingga saat ini karies gigi tetap menjadi masalah kesehatan gigi dominan di Indonesia, termasuk pada kelompok usia anak dan dewasa. Fakta ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih menjadi kebutuhan mendesak dalam

sistem kesehatan nasional (Chairunisa et al. 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, mutu pelayanan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar profesional serta harapan dan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut bersifat multidimensi, mencakup aspek teknis perawatan (kompetensi klinis dokter gigi), aspek fungsional (komunikasi, empati, dan sikap tenaga kesehatan), serta aspek lingkungan pelayanan (fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan) (Al-Assaf et al. 2024). Kerangka teori kualitas layanan seperti SERVQUAL menekankan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dibentuk oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara luas digunakan dalam evaluasi pelayanan kesehatan (Siagian, Girsang, and Siregar 2024).

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien (Nurhasanah et al. 2025). Studi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia menemukan bahwa kualitas pelayanan dokter gigi, sikap petugas, dan kondisi sarana prasarana memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien layanan gigi dan mulut. Pasien yang menilai mutu pelayanan sebagai baik cenderung melaporkan pengalaman perawatan yang lebih positif serta tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima (Slarmanat, Pertiwi, and Kaunang 2025).

Lebih lanjut, kepuasan pasien memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Loyalitas

pasien umumnya tercermin dalam niat kunjungan ulang, kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain, serta komitmen untuk tetap menggunakan layanan yang sama. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien sering kali bertindak sebagai mediator yang menghubungkan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan berpotensi meningkatkan loyalitas melalui peningkatan kepuasan yang dirasakan pasien (Latif and Djasri 2023).

Meskipun hubungan antara mutu pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien telah banyak diteliti, sebagian besar studi masih menggunakan desain potong lintang dan berfokus pada konteks pelayanan tertentu. Selain itu, variasi karakteristik fasilitas pelayanan serta kondisi sosial dan budaya pasien belum sepenuhnya dieksplorasi secara komprehensif. Oleh karena itu, tinjauan ini penting untuk memperkuat bukti empiris mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, guna mendukung perbaikan mutu layanan dan perumusan kebijakan kesehatan gigi yang berorientasi pada pasien.

KAJIAN PUSTAKA

Mutu pelayanan kesehatan adalah konstruk yang mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan memenuhi standar profesional dan harapan pasien (Luo 2023). Dalam literatur kesehatan, mutu pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis perawatan, tetapi juga aspek fungsional yang dirasakan pasien, seperti sikap tenaga kesehatan, aksesibilitas layanan, dan lingkungan fasilitas. Model klasik dalam kajian mutu layanan adalah *SERVQUAL*,

yang memformulasikan lima dimensi mutu layanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Model ini menjadi dasar pengukuran kualitas layanan di banyak sektor jasa termasuk layanan kesehatan (Wulandari, Paramarta, and Purwanda 2024).

Selain itu, model Donabedian menjadi kerangka utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan melalui tiga komponen utama: struktur (misal fasilitas, tenaga kesehatan), proses (transaksi klinik-pasien), dan outcome (hasil pelayanan seperti kesehatan dan kepuasan pasien). Donabedian menegaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui keterkaitan logis ketiga komponen ini dalam konteks penyediaan layanan kesehatan (Donabedian 1988).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan kesehatan dan diartikan sebagai reaksi evaluatif pasien terhadap pengalaman layanan yang diterima. Secara umum, kepuasan pasien terbentuk melalui proses kognitif di mana pasien membandingkan harapan awal mereka dengan persepsi kenyataan pengalaman layanan (*Expectation-Confirmation Theory*) (George and Sahadevan 2024). Pasien akan merasa puas jika pengalaman pelayanan setara atau melampaui harapan mereka, dan sebaliknya akan merasa tidak puas ketika layanan tidak memenuhi ekspektasi tersebut (Intzes and Nuangjamnong 2024).

Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan sering dipandang sebagai dimensi outcome dalam model mutu layanan kesehatan dan menjadi tolok ukur kinerja organisasi kesehatan karena berkaitan dengan kualitas interaksi

pasien-tenaga kesehatan, efisiensi proses, hasil klinis, dan aspek emosional pasien. Studi global menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi dokter-pasien, tingkah laku staf, waktu tunggu, serta ketersediaan fasilitas sesuai kebutuhan pasien (Ferreira et al. 2023).

Loyalitas pasien dianggap sebagai faktor kunci dalam keberhasilan bisnis penyedia layanan kesehatan. Loyalitas pasien adalah komitmen pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas bukan semata perilaku berulang, tetapi juga mencerminkan ikatan emosional dan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan (AlOmari, AlOmari, and Hamid 2022, Pratami et al. 2023). Dalam bidang pemasaran jasa, loyalitas dipahami sebagai hasil dari pengalaman positif konsumen yang konsisten terhadap layanan. Konsep ini secara tidak langsung berkaitan dengan teori *Service-Profit Chain* yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan profitabilitas organisasi (Heskett, Sasser, and Schlesinger 1997).

Dalam konteks kesehatan, loyalitas pasien seringkali diukur melalui *revisit intention* (niat kunjungan ulang) dan *word of mouth* (rekomendasi kepada orang lain). Ketika pasien puas terhadap kualitas pelayanan, mereka tidak hanya kembali untuk layanan lebih lanjut tetapi juga memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan penyedia layanan kepada anggota keluarga atau teman (Dayan et al. 2022)

1. Hubungan Antara Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien

Kajian teori menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan langsung terhadap kepuasan pasien, yang kemudian mempengaruhi loyalitas pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepuasan pasien. Model *service quality-satisfaction-loyalty chain* mengemukakan bahwa kualitas layanan menjadi stimulus awal yang akan membentuk persepsi pasien; persepsi yang positif terhadap kualitas layanan akan mendorong kepuasan pasien; dan tingkat kepuasan ini selanjutnya menjadi determinan kuat bagi loyalitas pasien (Nguyen and Nagase 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi systematic review yang dilakukan dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020. Pencarian artikel dilakukan melalui beberapa basis data nasional dan internasional, yaitu GARUDA, Google Scholar, dan PubMed. Strategi pencarian literatur menggunakan kombinasi kata kunci dengan *Boolean Operator (AND/OR)*, antara lain: “mutu pelayanan” OR “service quality” AND “kesehatan gigi dan mulut” OR “dental health services” AND “kepuasan pasien” OR “patient satisfaction” AND “loyalitas pasien” OR “patient loyalty”.

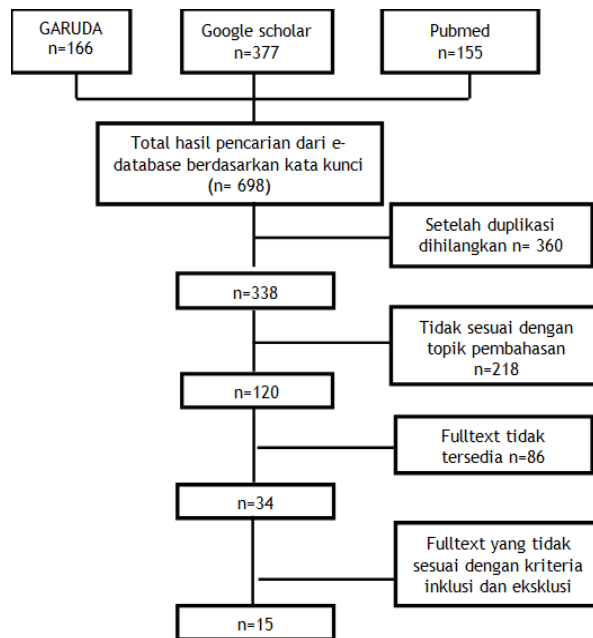
Pemilihan artikel dilakukan melalui beberapa tahap, meliputi identifikasi, skrining, penilaian kelayakan, dan inklusi akhir. Artikel yang teridentifikasi selanjutnya diseleksi berdasarkan judul dan

abstrak, kemudian dilanjutkan dengan telaah teks lengkap (*full text*). Penilaian kualitas metodologis dan risiko bias dilakukan menggunakan instrumen *Critical Appraisal Skills Programme (CASP)* yang disesuaikan dengan desain masing-masing penelitian (kuantitatif, kualitatif, atau kohort). Penilaian CASP mencakup aspek kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian desain, metode pengambilan sampel, validitas dan reliabilitas instrumen, analisis data, serta kejelasan pelaporan hasil. Artikel yang tidak memenuhi standar kualitas minimum berdasarkan CASP dikeluarkan dari proses sintesis.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel penelitian empiris yang membahas hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan dan/atau loyalitas pasien; (2) studi dengan desain kuantitatif, kualitatif, atau *mixed methods*; (3) penelitian yang diterbitkan dalam rentang waktu 10 tahun terakhir (2015-2025); (4) artikel dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris; serta (5) artikel *full text* dan dapat diakses secara bebas (*open access*). Adapun kriteria eksklusi meliputi: artikel berupa *literature review*, *systematic review*, meta-analisis, editorial, opini, laporan kebijakan, atau publikasi non-akademik.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, diperoleh total 698 artikel dari berbagai basis data ilmiah.



Gambar 1. Bagan Alur Proses Seleksi

Setelah dilakukan proses penyaringan melalui tahapan identifikasi, skrining judul dan abstrak, serta penilaian kelayakan teks lengkap sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 15 artikel yang dianalisis secara mendalam. Artikel-artikel yang terpilih

merepresentasikan berbagai konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut, baik di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah, rumah sakit pendidikan, maupun klinik gigi swasta, dengan cakupan wilayah penelitian yang beragam, termasuk Indonesia dan beberapa negara lain.

Tabel 1. Tinjauan Pustaka

N o	Judul (Author,Tahun)	Populasi (P)	Intervensi (I)	Compariso n (C)	Outcome (O)	Jenis penelitian
1	<i>Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument</i> (Luo, Liu, and Wong 2018).	Pasien perawat an gigi di rumah sakit pendidikan.	Pengalaman kunjungan gigi – eksplorasi aspek kepuasan (temuan kualitatif).	— (kualitatif eksploratif)	Dimensi kepuasan pasien (mengembangkan instrumen).	Kualitatif – focus groups.
2	<i>Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in</i>	Pasien layanan gigi Kement erian Kesehata	Tingkat kepuasan terhadap dokter gigi.	— (analisis hubungan)	Loyalitas ke dokter gigi (rekomendasi, kembali).	Retrospective survey / analisis data pengala

N o	Judul (Author,Tahun)	Populasi (P)	Intervensi (I)	Compariso n (C)	Outcome (O)	Jenis penelitian
	<i>Dental Clinics</i> (Dalatony et al. 2023)	n Saudi (Press Ganey dataset).				man pasien (kuantit atif).
3	<i>Patient satisfaction with dental healthcare settings at Saudi Ministry of Health: A descriptive study –</i> (Aldossary et al. 2023).	964 pasien di klinik gigi Kement rian Kesehata n Saudi.	Penilaian domain layanan (akses, kebersihan , personal).	—	Skor kepuasan keseluruha n; domain terkait niat kembali/re komendasi.	Cross- sectiona l survey deskripti f.
4	<i>Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients</i> (Szabó et al. 2023)	1.121 pasien & 77 dokter gigi (multi- center).	Elemen pengalama n kunjungan gigi (15 item pengalama n).	Perband ingan persepsi pasien vs dokter.	Kepuasan diri-lapor dan loyalitas (niat rekomenda si/kembali) .	Cross- sectiona l, kuesione r, regresi linear.
5	<i>Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers</i> (Ali 2019)	Penggun a layanan gigi (angka sampel national /local).	Evaluasi performa dokter, setting klinik dll.	—	Proporsi dan determinan kepuasan pasien.	Cross- sectiona l survey (kuantit atif).
6	<i>Patients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental Clinic (Tanzania)</i> (Wencheslaus, Mtaya- Mlangwa, and Sohal 2024)	Pasien klinik gigi universit as, Tanzania .	Aspek pelayanan klinik gigi (teknis & non- teknis).	—	Skor kepuasan, faktor berasosiasi.	Cross- sectiona l survey.
7	<i>The Impact of Service Quality, Patient Satisfaction, and Trust on</i>	Pasien sebuah klinik gigi di	Service quality (SERVQUA L dimensi).	—	Loyalitas/l oyalty proxy: Word-of- mouth	Kuantita tif – kuesione r, analisis

N o	Judul (Author,Tahun)	Populasi (P)	Intervensi (I)	Compariso n (C)	Outcome (O)	Jenis penelitian
	<i>Positive Word of Mouth (WOM) of Dental Clinic's Patients</i> (Wibowo and Junaedi 2020)	Yogyakarta.			(WOM) rekomendasi.	regresi/ SEM.
8	<i>Dental and oral health services on patient satisfaction at the Dental Clinic</i> (Maramis, Yuliana, and Tobeonda 2023).	52 pasien klinik puskesmas gigi, Indonesia.	Kualitas layanan gigi (RATER/SE RVQUAL).	—	Kepuasan pasien; dimensi dominan (assurance, reliability).	Cross-sectional analytic, kuesioner.
9	<i>The Effect of Health Services Quality on Satisfaction and Loyalty in West Sulawesi Province</i> (Akbar and Nanda 2021).	Pengguna layanan kesehatan termasuk layanan gigi di provinsi (survei).	Kualitas layanan kesehatan (multi-dimensi).	—	Kepuasan pasien & loyalitas.	Cross-sectional survey / analitik.
10	Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien terhadap behavioural intention pada klinik gigi Dentes Provinsi DIY (Damanik and Setyawan 2022)	120 pasien klinik gigi Dentes, DIY	Service quality, patient satisfaction, trust	—	Behavioural intention (proxy loyalitas: niat kunjungan ulang)	Kuantitatif, regresi
11	<i>The Effect of Service Quality on Trust and Its Implications on Patient Loyalty</i> (Zahara 2024)	Pasien klinik X (lokal).	Service quality (kuesioner).	—	Kepercayaan pasien dan loyalitas.	Cross-sectional, analisis path/mediasi.
12	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap	74 pasien poli gigi RS.	Service quality	—	Patient satisfaction & loyalty	Cross-sectional survey.

N o	Judul (Author,Tahun)	Populasi (P)	Intervensi (I)	Compariso n (C)	Outcome (O)	Jenis penelitian
	kepuasan dan loyalitas pasien poli gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi (Tiyas 2022)	Sentosa Siloam Bekasi				
13	<i>The Impact of Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction at the Dental and Oral Clinic of Mitra Kasih Hospital, Cimahi</i> (Nuryanti, Paramarta, and Rahmiyati 2025)	Pasien klinik gigi rumah sakit Mitra Kasih.	Service quality → kepuasan → loyalitas (mediasi).	—	Loyalitas pasien (rekomendasi, niat kembali).	Kuantitatif, mediasi (SEM/PLS).
14	<i>Patient Satisfaction and Loyalty: Key Drivers of Positive Word-of-Mouth (recent surveys, Saudi/Jeddah 2024-2025)</i> (Fairaq et al. 2025).	Pasien di klinik gigi primer/kecamatan (Saudi).	Performa tim gigi, teknis pemeriksaan, ekspektasi terpenuhi.	—	Kepuasan & niat rekomendasi (Loyalitas).	Cross-sectional survey (kuantitatif).
15	The Influence of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction as Mediation on Patient Revisit Intention at Oris Dental Aesthetic (Syaher and Bahri 2025)	Pasien dental aesthetic Pangkalan Kerinci	Service quality & pricing	—	Revisit intention (measure loyalitas)	Kuantitatif, SEM-PLS

PEMBAHASAN

Hasil kajian terhadap 15 artikel menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan, seperti kompetensi dan profesionalisme dokter gigi, kualitas komunikasi dokter-pasien, sikap empatik tenaga kesehatan, serta kenyamanan fasilitas, secara konsisten dilaporkan berkontribusi positif terhadap pengalaman dan tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, sebagian besar studi juga mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien, yang tercermin dari niat kunjungan ulang dan kesediaan merekomendasikan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berorientasi pada pasien menjadi strategi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dalam Perspektif Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan konstruk multidimensi yang tidak hanya mencerminkan kualitas teknis tindakan klinis, tetapi juga kualitas fungsional pelayanan yang dirasakan pasien selama proses perawatan. Dalam perspektif pelayanan kesehatan modern, mutu pelayanan mencakup kompetensi profesional dokter gigi, kejelasan komunikasi medis, empati tenaga kesehatan, efisiensi alur pelayanan, serta kenyamanan dan kebersihan fasilitas pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan kerangka SERVQUAL yang menempatkan *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan

tangibles sebagai determinan utama persepsi mutu layanan.

Sejumlah penelitian mutakhir menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *reliability* memiliki kontribusi dominan dalam membentuk persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan ketika dokter gigi mampu menunjukkan kompetensi klinis yang memadai, memberikan rasa aman selama tindakan, serta menyampaikan informasi medis secara jelas dan transparan (Szabó et al., 2023; Aldossary et al., 2023). Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi mutu pelayanan dalam konteks kedokteran gigi bersifat holistik dan tidak dapat direduksi hanya pada keberhasilan klinis semata.

Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dipahami sebagai evaluasi subjektif terhadap kesesuaian antara harapan pasien dan pengalaman pelayanan yang diterima. Literatur empiris dalam satu dekade terakhir secara konsisten mengonfirmasi adanya hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien (Luo et al., 2018; Wencheslaus, 2024). Peningkatan mutu pelayanan, baik dari aspek teknis maupun non-teknis, terbukti meningkatkan pengalaman pasien dan persepsi nilai terhadap layanan yang diberikan.

Studi-studi kontekstual di fasilitas pelayanan kesehatan gigi di negara berkembang, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dokter-pasien, sikap dan responsivitas petugas, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan (Maramis et al.,

2023; Sesotiyaning Tiyas, 2022). Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berfungsi sebagai indikator hasil pelayanan, tetapi juga sebagai refleksi efektivitas sistem pelayanan kesehatan gigi secara keseluruhan.

Kepuasan Pasien sebagai Determinan Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut merepresentasikan komitmen pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan. Loyalitas ini umumnya dioperasionalkan melalui niat kunjungan ulang (*revisit intention*), kesediaan memberikan rekomendasi positif (*word-of-mouth*), serta preferensi berkelanjutan terhadap penyedia layanan yang sama. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan prediktor paling konsisten terhadap loyalitas pasien (El Dalatony, 2023).

Tinjauan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. Mutu pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong terbentuknya perilaku loyal (Nuryanti, 2025; Damanik & Setyawan, 2025). Dengan demikian, loyalitas pasien tidak muncul secara langsung akibat persepsi mutu pelayanan, melainkan melalui proses evaluasi kepuasan yang berulang dan berkelanjutan.

Model Relasional Mutu Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pasien

Secara konseptual, hubungan antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien membentuk suatu model relasional yang bersifat kausal dan hierarkis. Mutu pelayanan berfungsi sebagai determinan awal yang memengaruhi

kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien bertindak sebagai mekanisme psikologis yang mentransformasikan persepsi mutu menjadi perilaku loyal. Beberapa penelitian juga mengidentifikasi peran kepercayaan pasien sebagai variabel penguat dalam hubungan ini, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan yang bersifat berisiko dan berorientasi pada hubungan jangka panjang (Akbar et al., 2020; Syaher & Bahri, 2025).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian yang ada masih menggunakan desain potong lintang (*cross-sectional*), sehingga inferensi kausal jangka panjang masih terbatas. Hal ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang menggunakan desain longitudinal atau structural equation modeling berbasis waktu untuk memperkuat pemahaman mengenai dinamika hubungan antarvariabel.

Implikasi Teoretis dan Celah Penelitian

Dari sisi teoretis, sintesis literatur ini memperkuat relevansi model kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Namun, terdapat celah penelitian terkait eksplorasi faktor kontekstual, seperti karakteristik pasien, jenis fasilitas pelayanan, dan faktor budaya, yang berpotensi memoderasi hubungan antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien.

Selain itu, masih terbatasnya penelitian yang mengintegrasikan variabel psikososial, seperti kepercayaan dan keterlibatan pasien, menunjukkan perlunya pengembangan model konseptual yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi celah tersebut dengan menguji hubungan struktural antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas

pasien dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

KESIMPULAN

Hasil review ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara langsung maupun melalui berbagai dimensi pelayanan seperti kompetensi tenaga kesehatan, kualitas komunikasi, sikap empatik, dan kenyamanan fasilitas. Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti menjadi determinan utama dalam pembentukan loyalitas pasien, yang tercermin melalui niat kunjungan ulang, kesediaan merekomendasikan layanan, serta komitmen pasien untuk tetap menggunakan fasilitas pelayanan yang sama.

Lebih lanjut, temuan kajian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator kunci yang menghubungkan mutu pelayanan dengan perilaku loyal pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak secara otomatis menghasilkan loyalitas tanpa disertai pengalaman pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan keberlanjutan, kepercayaan, dan daya saing layanan kesehatan gigi dan mulut, baik di sektor publik maupun swasta

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. And Nanda, M. (2021) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin Kabupaten Bangka'.

Equity: Jurnal Ekonomi 9, 38-50

Al-Assaf, K., Bahroun, Z., Ahmed, V., Al-Assaf, K., Bahroun, Z., And Ahmed, V. (2024) 'Transforming Service Quality In Healthcare: A Comprehensive Review Of Healthcare 4.0 And Its Impact On Healthcare Service Quality'. *Informatics* [Online] 11 (4). Available From <<https://www.mdpi.com/2227-9709/11/4/96>> [22 December 2025]

Aldossary, M.S., Alahmary, M.A., Almutawaa, M.M., Alhajri, S.M., Almalki, A.O., Alharbi, K.A., Almuaddi, A.M., And Dalatony, M.M.E. (2023) 'Patient Satisfaction In Dental Healthcare Settings At Saudi Ministry Of Health: A Descriptive Study'. *Patient Preference And Adherence* [Online] 17, 2377. Available From <<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10542107/>> [16 December 2025]

Ali, D.A. (2019) 'Patient Satisfaction In Dental Healthcare Centers'. *European Journal Of Dentistry* [Online] 10, 309-314. Available From <https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/abstract/10.4103/1305-7456.184147?utm_source=Chaptgpt.Com> [16 December 2025]

Alomari, F., Alomari, C. Equally To This Work With: F., And Hamid, A.B.A. (2022) 'Strategies To Improve Patient Loyalty And Medication Adherence In Syrian Healthcare Setting: The Mediating Role Of Patient Satisfaction'. *Plos One* [Online] 17 (11). Available From <<https://www.proquest.com/docview/2737709130/abstract/1d8edc8c7a9d4605pq/5>> [19 April 2024]

- Chairunisa, F., Ramadhani, A., Takehara, S., Thwin, K.M., Tun, T.Z., Okubo, H., Hanindriyo, L., Bramantoro, T., And Ogawa, H. (2024) 'Oral Health Status And Oral Healthcare System In Indonesia: A Narrative Review'. *Journal Of International Society Of Preventive & Community Dentistry* [Online] 14 (5), 352-364. Available From <<https://Pmc.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Articles/Pmc11637162/>> [16 December 2025]
- Dalatony, M.M.E., Alshareef, R.I., Alkahtani, A.R., Alhajri, S.M., Alhumaidany, T.M., Alqarni, W.A., Almuaddi, A.M., And Aldossary, M.S. (2023) 'Patient Satisfaction As A Determinant Of Patient Loyalty To The Dentist In Dental Clinics'. *Journal Of Patient Experience* [Online] 10, 23743735231166504. Available From <<https://Pmc.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Articles/Pmc10084532/>> [16 December 2025]
- Damanik, F.A. And Setyawan, A.R.T. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Behavioural Intention Pada Klinik Gigi Dentes Provinsi Diy'. *Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* [Online] 6 (1), 103-117. Available From <<https://E-Journal.Hamzanwadi.Ac.Id/Index.Php/Jpek/Article/View/5484>> [16 December 2025]
- Dayan, M., Al Kuwaiti, I.A., Husain, Z., Ng, P.Y., And Dayan, A. (2022) 'Factors Influencing Patient Loyalty To Outpatient Medical Services: An Empirical Analysis Of The Uae's Government Healthcare System'. *The International Journal Of Quality & Reliability Management* [Online] 39 (1), 176-203. Available From <<https://www.proquest.com/docview/2619973188/abstract/6aa33c689fb34a6cpq/17>> [19 April 2024]
- Donabedian, A. (1988) 'The Quality Of Care. How Can It Be Assessed?' *Jama* 260 (12), 1743-1748
- Fairaq, M., Afeef, M.A., Ashi, H.M., Natto, Z.S., Subahi, R.H., Alattas, K.G., And Binhuraib, H.M. (2025) 'Patient Satisfaction And Loyalty: Key Drivers Of Positive Word-Of-Mouth In Dental Primary Care Within Jeddah First Health Cluster, Saudi Arabia'. *Journal Of Patient Experience* [Online] 12, 23743735251360576. Available From <<https://Pmc.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Articles/Pmc12268127/>> [16 December 2025]
- Ferreira, D.C., Vieira, I., Pedro, M.I., Caldas, P., And Varela, M. (2023) 'Patient Satisfaction With Healthcare Services And The Techniques Used For Its Assessment: A Systematic Literature Review And A Bibliometric Analysis'. *Healthcare* [Online] 11 (5), 639. Available From <<https://Pmc.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Articles/Pmc10001171/>> [16 December 2025]
- George, A. And Sahadevan, J. (2024) 'What Determines Behavioural Intention In Health Services? A Four-Stage Loyalty Model'. *Rajagiri Management Journal* [Online] 18 (2), 180-197. Available From <<https://www.proquest.com/docview/2958186394/abstract/6aa33c689fb34a6cpq/18>> [19 April 2024]

- Heskett, J.L., Sasser, W.E., And Schlesinger, L. (1997) *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit And Growth To Loyalty, Satisfaction, And Value*. New York, Ny: The Free Press
- Intzes, W. And Nuangjamnong, C. (2024) 'Factors Influencing Patient Loyalty Towards Dental Care Providers - Residents In Bangkok, Thailand'. *Au-Gsb E-Journal* [Online] 17 (1). Available From <<https://www.proquest.com/docview/2956536932/citation/E66ec423857c4210pq/1>> [21 April 2024]
- Kemenkes Ri (2025) *Profil Kesehatan Indonesia 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Latif, P.A.A. And Djasri, H. (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dan Disparitas Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pematang'. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal Of Health Service Management)* [Online] 26 (2). Available From <<https://jurnal.ugm.ac.id/V3/Jmpk/Article/View/8718>> [16 December 2025]
- Luo, H. (2023) 'Determinants Of Patients' Behavioral Intention And Loyalty In Private Hospitals In Chengdu, China'. *Scholar* [Online] 15 (2), 149-158. Available From <<https://www.proquest.com/docview/2901966961/abstract/6aa33c689fb34a6cpq/19>> [19 April 2024]
- Luo, J.Y.N., Liu, P.P., And Wong, M.C.M. (2018) 'Patients' Satisfaction With Dental Care: A Qualitative Study To Develop A Satisfaction Instrument'. *Bmc Oral Health* [Online] 18 (1), 15. Available From <<https://doi.org/10.1186/S12903-018-0477-7>> [16 December 2025]
- Maramis, J.L., Yuliana, N.M., And Tobeonda, F.I. (2023) 'Dental And Oral Health Services On Patient Satisfaction At The Dental Clinic In Increasing Patient Satisfaction'. *Jdht Journal Of Dental Hygiene And Therapy* [Online] 4 (1), 18-24. Available From <<https://ejournal.poltekkesjarkarta1.ac.id/index.php/jkg/article/view/1008>> [16 December 2025]
- Nguyen, N.X., Tran, K., And Nguyen, T.A. (2021) 'Impact Of Service Quality On In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, And Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study From A Developing Country'. *Patient Preference And Adherence* [Online] 15, 2523-2538. Available From <<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8607125/>> [22 December 2025]
- Nguyen, T.L.H. And Nagase, K. (2021) 'Patient Satisfaction And Loyalty To The Healthcare Organization'. *International Journal Of Pharmaceutical And Healthcare Marketing* [Online] 15 (4), 496-515. Available From <<https://www.proquest.com/docview/2585293974/abstract/6aa33c689fb34a6cpq/45>> [19 April 2024]
- Nurhasanah, F., Suryani, L., Wirza, W., And Wilis, R. (2025) 'Hubungan Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsgm Prima Medan Tahun 2024'. *Nasuwakes: Jurnal Kesehatan Ilmiah* [Online] 18 (1), 18-27. Available From <<https://journal.poltekkesac>

- eh.Ac.Id/Index.Php/Nasuwake
s/Article/View/709> [16
December 2025]
- Nuryanti, N., Paramarta, V., And
Rahmiyati, A.L. (2025) 'The
Effect Of Service Quality On
Patient Loyalty Through
Patient Satisfaction At The
Dental And Oral Clinic Of Mitra
Kasih Hospital Cimahi'. *Jpk :
Jurnal Proteksi Kesehatan*
[Online] 14 (1), 7-16. Available
From
<Https://Jurnal.Pkr.Ac.Id/Ind
ex.Php/Jpk/Article/View/106
7> [16 December 2025]
- Pratami, J.F., Gaffar, V., Dirgantari,
P.D., Furqon, C., And Maryati,
M. (2023) 'Managing Patient
Loyalty Through Digital Patient
Experience'. *Journal Of
Eastern European And Central
Asian Research* [Online] 10 (4),
620-629. Available From
<Https://Www.Proquest.Com/
Docview/2886645857/Abstract
/18b501c262d04c6cpq/1?Sour
cetype=Scholarly%20journals>
[19 April 2024]
- Siagian, A.N., Girsang, E., And
Siregar, S.D. (2024) 'Analisis
Kualitas Mutu Pelayanan
Kesehatan (Tangible,
Reliability, Responsiveness,
Assurance, Empathy) Pada
Rawat Inap Rumah Sakit Umum
Royal Prima, Medan'. *Jurnal
Vokasi Kesehatan* [Online] 9
(2), 9-15. Available From
<Https://Ejournal.Poltekkes-
Pontianak.Ac.Id/Index.Php/Jv
k/Article/View/1130> [22
December 2025]
- Slarmanat, I.I.S., Pertiwi, J.M., And
Kaunang, W.P.J. (2025)
'Hubungan Mutu Pelayanan
Kesehatan Gigi Dan Mulut
Terhadap Kunjungan Pasien Di
Puskesmas Tepa'. *Jurnal Ners*
[Online] 9 (3), 5276-5280.
Available From
<Https://Journal.Universitasp
ahlawan.Ac.Id/Index.Php/Ners
/Article/View/47933> [16
December 2025]
- Syahr, F. And Bahri, R.S. (2025) *The
Influence Of Service Quality,
Price, And Customer
Satisfaction As A Mediation On
Patient Revisit Intention At
Oris Dental Aesthetic
Pangkalan Kerinci-Riau |
American Journal Of Economic
And Management Business
(Ajemb)*. [Online] Available
From
<Https://Ajemb.Us/Index.Php
/Gp/Article/View/294?Utm_So
urce=Chatgpt.Com> [16
December 2025]
- Szabó, R.M., Buzás, N., Braunitzer,
G., Shedlin, M.G., And Antal,
M.Á. (2023) 'Factors
Influencing Patient
Satisfaction And Loyalty As
Perceived By Dentists And
Their Patients'. *Dentistry
Journal* [Online] 11 (9).
Available From
<Https://Www.Proquest.Com/
Docview/2869307354/Abstract
/1d8edc8c7a9d4605pq/10> [19
April 2024]
- Tiyas, E.E.S. (2022) 'Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Pasien
Poli Gigi Rs. Sentosa Siloam
Bekasi'. *Journal Of Applied
Management Research* [Online]
2 (1), 21-29. Available From
<Https://Jurnal.Usahid.Ac.Id/
Jamr/Article/View/375> [16
December 2025]
- Wencheslaus, L., Mtaya-Mlangwa,
M., And Sohal, K.S. (2024)
'Patients' Satisfaction With
Oral Health Care Provided At
The University Dental Clinic In
Tanzania: A Cross-Sectional
Analytical Study'. *Health
Science Reports* [Online] 7 (5),
E2101. Available From
<Https://Onlinelibrary.Wiley.

- Com/Doi/Abs/10.1002/Hsr2.2101> [16 December 2025]
- Wibowo, H.K. And Junaedi, S. (2020) 'The Impact Of Service Quality, Patient Satisfaction, And Trust On Positive Word Of Mouth (Wom) Of Dental Clinic's Patients'. *Journal Of International Conference Proceedings* 2 (3)
- World Health Organization (2025) *Oral Health* [Online] Available From <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/oral-health?utm_source=chatgpt.com> [16 December 2025]
- World Health Organization (2023) *Oral Health Country Profile*. Geneva: World Health Organization
- Wulandari, N., Paramarta, V., And Purwanda, E. (2024) 'The Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty In The Clinic: A Systematic Review'. *Berajah Journal* [Online] 4 (5), 1075-1086. Available From <<https://ojs.berajah.com/index.php/go/article/view/407>> [16 December 2025]
- Zahara, R. (2024) 'The Effect Of Service Quality On Trust And Its Implications For Patient Loyalty'. *Dinasti International Journal Of Economics, Finance & Accounting* [Online] 5 (2), 368-384. Available From <<https://dinastipub.org/dijefa/article/view/2512>> [16 December 2025]
- Zehra, S., Ranjan, J., And Shukla, M. (2025) 'Service Quality In Healthcare: Understanding The Relationship Between Patient Experience And Healthcare Outcomes'. *International Journal Of Health Care Quality Assurance* [Online] 38 (4), 233-250. Available From <<https://doi.org/10.1108/ljh-cqa-09-2024-0090>> [22 December 2025]