



Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan

An Analysis of the Performance of Dental Health Professionals on Dental and Oral Health Services at a Private Hospital Dental Clinic in Medan

Rizki Agustin Putri¹, Ermi Girsang^{2*}, Sri Lestari Ramadhani Nasution³

¹ Master of Public Health, Faculty of Medicine Universitas Prima Indonesia; rizkiagustinputri@gmail.com

² Master of Public Health, Faculty of Medicine Universitas Prima Indonesia; ermigirsang@unprimdn.ac.id

³ Master of Public Health, Faculty of Medicine Universitas Prima Indonesia; srilestariramadhaninasution@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Oral and dental health issues remain a major issue in efforts to improve public health in Indonesia. The importance of dental health workers in providing quality services is underscored by the high prevalence of dental disease and low public awareness of the importance of oral and dental hygiene. The purpose of this study was to evaluate how dental health workers provide oral health services at the Dental Polyclinic of a Private Hospital in Medan. This study was conducted qualitatively with ten informants dental specialists, general dentists, and patients. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document studies, and then analyzed using thematic analysis following Braun & Clarke (2006). The results of the study indicate that the performance of dental health workers generally meets professional standards, particularly in compliance with operational procedures and clinical skills. However, there are still obstacles, including limited radiology facilities, heavy workloads, and inefficient administrative systems. Factors that influence performance include individual factors (experience, motivation), environmental factors (facilities, infrastructure, management), and psychological factors (satisfaction and appreciation). This study recommends improving supporting facilities, optimizing management systems, providing effective communication training, and awarding medical personnel to improve the quality of dental services at Dental Polyclinics in Private Hospitals in Medan.

Keywords: dental health workers' performance, service quality, private hospital, patient satisfaction, dental and oral health services

ABSTRAK

Permasalahan kesehatan gigi dan mulut masih menjadi isu utama dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat di Indonesia. Pentingnya tenaga kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan oleh tingginya prevalensi penyakit gigi dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan gigi dan mulut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana tenaga kesehatan gigi melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan melibatkan sepuluh informan—dokter gigi spesialis, dokter gigi umum, dan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan gigi secara umum telah memenuhi standar profesional, namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas radiologi, beban kerja tinggi, serta sistem administrasi yang belum efisien. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi faktor individu (pengalaman, motivasi), faktor lingkungan (fasilitas, sarana prasarana, manajemen), dan faktor psikologis (kepuasan serta penghargaan). Sebaiknya ada peningkatan fasilitas penunjang, optimalisasi sistem manajemen, pelatihan komunikasi efektif, dan pemberian penghargaan bagi tenaga medis guna meningkatkan Kualitas layanan gigi di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta di Medan.

Kata Kunci: kinerja, kesehatan gigi, kualitas pelayanan, rumah sakit swasta, kepuasan pasien

• Received 29 Oktober 2025 • Accepted 22 Juni 2026 • Published 6 Juli 2026

• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol12.Iss1.2394>

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan umum yang berperan pada kualitas hidup seseorang. Kondisi gigi dan mulut yang sehat memengaruhi kemampuan seseorang dalam mengunyah, berbicara, dan berinteraksi sosial, serta memiliki hubungan erat dengan kesehatan sistemik seperti penyakit jantung dan diabetes [1]. Namun, masalah gigi dan mulut di Indonesia masih menjadi masalah besar dalam bidang kesehatan masyarakat hingga saat ini.

Data menunjukkan bahwa penyakit gigi dan mulut masih sangat sering terjadi di Indonesia, terutama dikalangan anak-anak dan remaja. Studi oleh Ulliana menunjukkan bahwa indeks *Decayed, Missing, and Filled Teeth (DMF-T)* siswa SMK Farmasi Puskesmas mencapai 2,58, yang berarti rata-rata setiap siswa memiliki dua hingga tiga gigi berlubang. Angka tersebut masih di atas target nasional yang seharusnya kurang dari dua. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kebersihan gigi, ditambah keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan gigi yang berkualitas, menjadi penyebab utama permasalahan ini.

Sektor kesehatan gigi berperan penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat, baik melalui pelayanan kuratif maupun kegiatan promotif dan preventif. Menurut Jeynapricilyalumenta, tenaga kesehatan gigi—yang meliputi dokter gigi, perawat gigi, dan asisten dokter gigi—tidak hanya berfungsi dalam melakukan tindakan klinis, tetapi juga berperan dalam memberikan edukasi serta penelitian untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan gigi. Kinerja tenaga kesehatan gigi menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kualitas hasil perawatan dan tingkat kepuasan pasien.

Kinerja tenaga kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain karakteristik individu, lingkungan kerja, dan kondisi psikologis. Faktor individu mencakup tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta kompetensi teknis. Faktor lingkungan seperti ketersediaan sarana dan prasarana, keamanan kerja, serta tata kelola organisasi juga berpengaruh signifikan terhadap produktivitas tenaga. Selain itu, faktor psikologis seperti motivasi dan kepuasan kerja terbukti berdampak terhadap semangat kerja dan loyalitas tenaga.

Poliklinik Gigi di rumah sakit swasta di Medan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam penyediaan layanan gigi dan mulut. Rumah sakit swasta menjadi pilihan masyarakat karena dinilai memiliki tenaga medis yang kompeten dan fasilitas yang memadai. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan alat medis, keterlambatan pengadaan bahan medis, serta sistem administrasi yang belum efisien. Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja tenaga kesehatan gigi serta berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan gigi dan untuk memberikan saran tentang cara memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan gigi di rumah sakit swasta. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengambil kebijakan dan manajemen rumah sakit mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan gigi dan meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif [2]. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang tenaga kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta di Medan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta pemahaman informan terhadap fenomena yang diteliti [3].

Lokasi dan Waktu Penelitian

Studi dilaksanakan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan, Sumatera Utara, pada bulan Februari hingga September 2025. Lokasi dipilih karena rumah sakit swasta di Medan memiliki fasilitas pelayanan gigi yang representatif dan jumlah tenaga medis yang cukup untuk menjadi subjek penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian mencakup tenaga kesehatan gigi (dokter gigi spesialis dan dokter gigi umum) serta pasien yang mendapatkan layanan di Poliklinik Gigi. Teknik purposive sampling memilih informan berdasarkan tujuan penelitian [4]. Sampel terdiri dari 10 informan: lima dokter gigi dan lima pasien. Informan dibagi menjadi tiga kategori, yaitu informan kunci (dokter gigi spesialis), informan utama (pasien), dan informan pendukung (dokter gigi umum). Adapun pembagian kode informan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Kode Informan Penelitian

Kategori Informan	Jabatan/Status	Jumlah	Kode Informan
Informan Kunci	Dokter Gigi Spesialis	2 orang	IK-01, IK-02
Informan Pendukung	Dokter Gigi Umum	3 orang	IP-01, IP-02, IP-03
Informan Utama	Pasien Poliklinik Gigi	5 orang	IU-01, IU-02, IU-03, IU-04, IU-05
Total		10 orang	

Berdasarkan Tabel 1, dengan penggunaan kode informan, kerahasiaan identitas responden tetap terjaga sekaligus memudahkan peneliti dalam mengelompokkan dan menganalisis data hasil wawancara.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan dan pasien untuk menggali persepsi serta pengalaman mereka [5].
2. Observasi langsung terhadap proses pelayanan di poliklinik, guna menilai penerapan prosedur operasional standar (SOP) dan interaksi tenaga medis dengan pasien.
3. Studi dokumentasi, berupa telaah terhadap laporan kinerja, kebijakan rumah sakit, serta rekam medis pasien yang relevan [6].

Uji Keabsahan Data

Data diuji dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu [7], [8].

1. Triangulasi sumber menggabungkan hasil wawancara dari tenaga medis, pasien, dan manajemen rumah sakit.
2. Triangulasi teknik menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu menggabungkan data yang dikumpulkan berkali-kali untuk memastikan informasi konsisten.

Reliabilitas data dijaga melalui audit trail dan member checking, yaitu proses verifikasi ulang hasil wawancara kepada informan agar interpretasi data sesuai dengan pandangan mereka.

Analisis Data

Metode analisis tematik (thematic analysis), berdasarkan tahapan yang dirancang oleh [9], untuk menganalisis data, yang meliputi:

1. Familiarisasi terhadap data,
2. Pembuatan kode awal,
3. Identifikasi dan pengelompokan tema,

4. Peninjauan tema,
5. Penamaan dan definisi tema, dan
6. Penulisan laporan tematik.

Analisis dilakukan secara reflektif dan berulang untuk memastikan keterkaitan antar-tema yang muncul dengan fokus penelitian, yaitu kinerja tenaga kesehatan gigi dan kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan.

HASIL

Studi ini menggunakan pendekatan analisis tematik (thematic analysis) untuk menelaah data wawancara dengan tenaga kesehatan gigi dan pasien. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengorganisasi data kualitatif secara sistematis, menemukan pola berulang, serta merumuskan tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu menilai kinerja tenaga kesehatan gigi dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga kesehatan gigi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Informan kunci menyatakan bahwa setiap tindakan klinis dilakukan berdasarkan pedoman pelayanan rumah sakit dan prinsip keselamatan pasien.

Tabel 2. Hasil Wawancara dan Observasi

Uraian	Informan
Sebelum melakukan tindakan kami selalu melakukan pemeriksaan awal, menjelaskan prosedur kepada pasien, dan memastikan seluruh tindakan sesuai SOP yang berlaku	IK-01
Setiap bulan ada monitoring kepatuhan SOP sehingga dokter dan perawat gigi harus menjalankan prosedur sesuai standar	IP-02
Dokternya menjelaskan kondisi gigi saya dengan jelas dan ramah sehingga saya merasa nyaman selama perawatan	IU-03

Hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan menggunakan alat pelindung diri sesuai standar, melakukan prosedur sterilisasi alat, serta memberikan edukasi kesehatan gigi sebelum pasien meninggalkan ruang perawatan. Dokumentasi rumah sakit berupa laporan evaluasi mutu pelayanan tahun 2025 juga menunjukkan tingkat kepatuhan SOP mencapai lebih dari 90%.

Seluruh hasil analisis kemudian dituangkan dalam bentuk naratif yang mengaitkan data lapangan dengan teori serta tujuan penelitian. Untuk mempermudah pembaca, peneliti juga menyusun tabel matriks analisis sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Matriks

Kode	Potongan Kutipan	Tema Awal
Hambatan fasilitas	“Kami sering kesulitan karena alat radiologi tidak tersedia lengkap.”	Dukungan Fasilitas
Komunikasi terbatas	“Pasien tidak paham istilah medis yang digunakan dokter.”	Kompetensi Komunikasi
Komunikasi efektif	“Dokternya menjelaskan dengan bahasa sederhana, jadi saya mengerti.”	Kompetensi Komunikasi
Manajemen antrean	“Waktu tunggu lebih dari 1 jam membuat saya tidak nyaman.”	Manajemen Pelayanan
Kendala administrasi	“Approval asuransi lama sehingga pasien menunggu lebih lama.”	Manajemen Pelayanan
Motivasi kerja	“Kami semangat karena pasien sering berterima kasih.”	Motivasi Intrinsik
Kenyamanan fasilitas	“Area parkir perlu diperluas.”	Kenyamanan Pasien

Sumber: Data primer, hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan (2025)

Berdasarkan hasil analisis data melalui proses *coding*, diperoleh sejumlah kategori dan tema awal yang menggambarkan berbagai aspek kinerja tenaga kesehatan gigi. Metode analisis yang menggabungkan hasil observasi lapangan, studi dokumentasi, dan coding wawancara mendalam terhadap sepuluh informan (5 tenaga kesehatan gigi dan 5 pasien), diperoleh tiga tema utama yang menggambarkan kinerja tenaga kesehatan gigi dalam pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan, yaitu:

Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan secara keseluruhan bekerja dengan baik dan profesional. Tenaga medis menunjukkan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemeriksaan, diagnosis, tindakan perawatan, dan pencegahan infeksi. Tenaga kesehatan juga aktif memberikan edukasi kepada pasien mengenai kebersihan gigi dan mulut serta pentingnya pemeriksaan rutin. Hal ini menunjukkan bahwa ada orientasi pelayanan yang berfokus pada pasien.

Tabel 4. Tema Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi dalam Pelayanan

Sumber Data	Temuan
Wawancara IK-01	Sebelum tindakan kami selalu mengikuti SOP dan menjelaskan prosedur kepada pasien.
Wawancara IP-02	Evaluasi kepatuhan SOP dilakukan secara rutin oleh manajemen.
Wawancara IU-03	Dokter menjelaskan kondisi gigi saya dengan jelas sehingga saya merasa nyaman.
Observasi	Tenaga kesehatan menggunakan APD lengkap, melakukan sterilisasi alat, dan memberikan edukasi pascatindakan.
Dokumentasi	Laporan mutu pelayanan menunjukkan kepatuhan SOP pelayanan klinis telah diterapkan secara konsisten.
Interpretasi Peneliti	Tenaga kesehatan gigi menunjukkan profesionalisme melalui kepatuhan terhadap SOP, komunikasi efektif, dan pelayanan yang berorientasi pada keselamatan pasien.

Berdasarkan Tabel 4, hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga kesehatan gigi telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Informan kunci dan informan pendukung menjelaskan bahwa setiap tindakan pelayanan diawali dengan pemeriksaan, edukasi, serta penjelasan prosedur kepada pasien. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan penggunaan alat pelindung diri, pelaksanaan prosedur sterilisasi alat, dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, hasil dokumentasi berupa SOP pelayanan dan laporan mutu pelayanan mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada standar yang ditetapkan rumah sakit. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan gigi tergolong baik, terutama dalam aspek profesionalisme, kepatuhan terhadap prosedur, dan keselamatan pasien.

Namun demikian, ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya fasilitas radiologi, terbatasnya alat kedokteran gigi modern, serta penggunaan sistem administrasi manual yang menyebabkan keterlambatan proses pendaftaran dan antrean pasien. Kondisi ini berdampak terhadap efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan Tabel 5, penelitian menemukan bahwa kendala utama yang dihadapi Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan bukan berasal dari kompetensi tenaga kesehatan, melainkan dari aspek sarana penunjang dan sistem pelayanan. Keterbatasan fasilitas radiologi menyebabkan proses pemeriksaan penunjang belum dapat dilakukan secara cepat ketika jumlah pasien meningkat. Selain itu, belum optimalnya ketersediaan alat kedokteran gigi modern mengakibatkan beberapa tindakan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan apabila didukung dengan teknologi yang lebih mutakhir.

Tabel 5. Penjelasan Kendala Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan

Kendala	Kondisi yang Terjadi di Poliklinik Gigi	Dampak terhadap Pelayanan	Dampak terhadap Pasien
Keterbatasan Fasilitas Radiologi	Fasilitas radiologi yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan seluruh pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang. Pada waktu tertentu terjadi peningkatan kebutuhan pemeriksaan radiografi untuk mendukung penegakan diagnosis kasus gigi dan mulut.	Proses diagnosis dan tindakan perencanaan membutuhkan waktu lebih lama karena pasien harus menunggu giliran pemeriksaan radiologi.	Pasien mengalami penambahan waktu tunggu sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien.
Terbatasnya Alat Kedokteran Gigi Modern	Beberapa tindakan masih dilakukan dengan peralatan yang tersedia sehingga belum seluruh prosedur didukung oleh teknologi kedokteran gigi yang lebih modern.	Efektivitas kerja tenaga kesehatan menjadi kurang optimal dan waktu pelaksanaan tindakan tertentu menjadi lebih panjang.	Pasien harus menunggu lebih lama selama proses perawatan berlangsung.
Sistem Administrasi Manual	Proses pendaftaran, pencatatan data pasien, dan pengelolaan rekam medis masih dilakukan secara manual.	Membutuhkan waktu lebih lama dalam proses registrasi, pencarian data pasien, dan pengelolaan antrian pelayanan.	Pasien sering mengalami keterlambatan memperoleh pelayanan terutama pada jam kunjungan yang tinggi.
Antrian Pasien	Meningkatnya jumlah kunjungan pasien tidak selalu diimbangi dengan sistem pelayanan yang terintegrasi dan digital.	Terjadi penumpukan pasien pada area pendaftaran dan ruang tunggu.	Menurunkan kenyamanan pasien dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan.
Dampak Keseluruhan	Kendala sarana dan sistem pelayanan menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal meskipun tenaga kesehatan telah bekerja sesuai standar pelayanan.	Efektivitas pelayanan menurun terutama dari aspek kecepatan dan efisiensi pelayanan.	Kepuasan pasien dapat menurun akibat waktu tunggu yang lebih lama dan proses pelayanan yang kurang cepat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi

Berdasarkan teori [10], faktor yang memengaruhi kinerja terdiri atas faktor individu, psikologis, dan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut juga ditemukan pada tenaga kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan. Faktor individu tercermin dari pengalaman kerja dan kompetensi tenaga kesehatan, faktor lingkungan terlihat dari keterbatasan fasilitas dan beban kerja, sedangkan faktor psikologis tampak dari tingkat motivasi dan kepuasan kerja yang diungkapkan informan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, peneliti mengidentifikasi bahwa pengalaman kerja merupakan faktor individu yang berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan gigi.

Berdasarkan analisis data, terdapat tiga kelompok faktor utama yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan gigi, sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi

Tema	Sumber Data	Temuan
Faktor Individu	Wawancara IK-01, IP-02; Observasi	Pengalaman kerja, kompetensi, dan motivasi memengaruhi kemampuan pelayanan dan komunikasi dengan pasien.
Faktor Lingkungan	Wawancara IK-02, IP-01; Observasi;	Keterbatasan fasilitas radiologi, alat kedokteran gigi, dan tingginya beban kerja memengaruhi efektivitas pelayanan.
Faktor Psikologis	Wawancara IP-03, IK-01	Penghargaan dari pimpinan, hubungan kerja yang baik, dan kepuasan kerja meningkatkan motivasi tenaga kesehatan.
Kesimpulan Analisis	Triangulasi seluruh sumber data	Ketiga faktor tersebut muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti selama penelitian.

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Faktor Individu: meliputi pengalaman kerja, tingkat pendidikan, dan motivasi. Dokter gigi dengan pengalaman lebih dari lima tahun menunjukkan kemampuan komunikasi dan penanganan kasus yang lebih efisien dibandingkan tenaga baru.
2. Faktor Lingkungan: mencakup ketersediaan fasilitas, kelengkapan alat, beban kerja, dan dukungan manajemen. Sebagian informan menyebutkan bahwa fasilitas yang terbatas dan jadwal pasien yang padat sering kali menghambat pelaksanaan pelayanan optimal.
3. Faktor Psikologis: meliputi kepuasan kerja, penghargaan, dan hubungan antarpegawai. Tenaga medis yang merasa dihargai oleh pimpinan dan rekan sejawat menunjukkan tingkat motivasi dan performa yang lebih tinggi.

Hubungan antara Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Dari hasil observasi dan wawancara pasien, diketahui bahwa kinerja tenaga kesehatan gigi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pasien menilai bahwa sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama dalam menumbuhkan kepercayaan.

Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dan keterbatasan alat menjadi aspek yang menurunkan persepsi terhadap mutu layanan. Dengan demikian, peningkatan kinerja tenaga medis perlu diikuti dengan pembenahan sistem manajemen dan penyediaan fasilitas yang memadai.

Tabel 7. Hubungan Kinerja Tenaga Kesehatan Gigi dengan Kualitas Pelayanan

Aspek Pelayanan	Kutipan Pasien	Hasil Observasi	Makna Temuan
Komunikasi	"Dokter menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami." (IU-01)	Terjadi komunikasi dua arah antara dokter dan pasien selama pemeriksaan.	Komunikasi efektif meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pasien.
Keramahan	"Petugas dan dokter sangat ramah." (IU-02)	Tenaga kesehatan menyapa pasien sebelum tindakan dilakukan.	Sikap ramah meningkatkan kenyamanan pasien.
Ketepatan Waktu	"Kadang harus menunggu cukup lama." (IU-04)	Antrean pasien meningkat pada jam sibuk.	Waktu tunggu masih menjadi kendala pelayanan.
Fasilitas	"Ruang tunggu sudah nyaman tetapi parkir masih terbatas." (IU-05)	Area parkir sering penuh pada jam pelayanan.	Fasilitas penunjang memengaruhi kepuasan pasien.
Kesimpulan Tema	Kinerja tenaga kesehatan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, namun masih diperlukan perbaikan pada fasilitas dan sistem pelayanan.		

Berdasarkan Tabel 7, kinerja tenaga kesehatan gigi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap aspek komunikasi, keramahan, dan profesionalisme tenaga kesehatan selama proses pelayanan berlangsung. Temuan tersebut sejalan dengan hasil observasi yang menunjukkan adanya interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Namun demikian, beberapa pasien masih mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan pada jam-jam tertentu. Hasil dokumentasi juga menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien yang berpotensi memengaruhi waktu tunggu pelayanan. Oleh karena itu, meskipun secara umum kualitas pelayanan telah dinilai baik oleh pasien, rumah sakit masih perlu melakukan perbaikan dalam aspek

manajemen pelayanan dan pengelolaan fasilitas pendukung guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Ringkasan Temuan

1. Tenaga kesehatan gigi telah melaksanakan pelayanan sesuai SOP.
2. Faktor individu, lingkungan kerja, dan psikologis berpengaruh terhadap kinerja.
3. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh profesionalisme, komunikasi, dan fasilitas.
4. Perbaikan fasilitas dan sistem administrasi menjadi kunci peningkatan mutu layanan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan secara umum dengan baik dan memenuhi standar pelayanan profesional. Hal ini terlihat dari kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), penerapan prinsip keselamatan pasien, serta kemampuan komunikasi interpersonal yang baik antara dokter gigi dan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian [11] yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan dengan kompetensi dan kedisiplinan tinggi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pasien.

Kinerja dan Profesionalisme Tenaga Kesehatan Gigi

Profesionalisme tenaga kesehatan gigi tercermin dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dengan tanggung jawab, memberikan pelayanan berbasis empati, serta menjunjung etika profesi. Menurut [12], dokter gigi memiliki peran bukan hanya sebagai sumber layanan klinis, tetapi juga sebagai pendidik dan komunikator yang membantu meningkatkan kesadaran kesehatan gigi dan mulut di masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, tenaga medis menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor individu, faktor lingkungan, dan faktor psikologis ialah tiga komponen utama yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan gigi. Faktor individu seperti pengalaman kerja dan motivasi intrinsik terbukti memengaruhi efektivitas pelayanan. Temuan ini mendukung pendapat [13] bahwa pengalaman dan keahlian teknis berperan besar dalam kecepatan serta ketepatan tindakan medis.

Faktor lingkungan seperti ketersediaan alat dan fasilitas medis turut menjadi penentu utama kinerja. Keterbatasan alat radiologi dan bahan medis sering kali memperlambat proses pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian [14] yang menyatakan bahwa fasilitas kerja yang memadai dan dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas tenaga kesehatan. Selain itu, faktor psikologis seperti kepuasan kerja, penghargaan, dan hubungan antarpegawai juga terbukti berperan dalam meningkatkan motivasi kerja [15].

Hubungan antara Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Kinerja tenaga kesehatan gigi yang optimal berhubungan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai sikap ramah, komunikasi yang efektif, dan ketepatan waktu pelayanan sebagai indikator utama mutu layanan. Sebaliknya, keterlambatan antrean dan kurangnya fasilitas penunjang menjadi keluhan utama pasien. Hasil penelitian [16] menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan cerminan langsung dari efektivitas kinerja tenaga medis dan mutu manajemen rumah sakit.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki konsekuensi penting untuk manajemen rumah sakit. Peningkatan kinerja tenaga kesehatan gigi tidak hanya bergantung pada kemampuan individu tetapi juga pada dukungan dari

seluruh sistem melalui pengadaan fasilitas, pengembangan profesional berkelanjutan (*continuous professional development*), serta penghargaan bagi tenaga medis berprestasi. Penerapan sistem antrean digital, pelatihan komunikasi efektif, serta penguatan budaya kerja kolaboratif dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi memerlukan pendekatan holistik yang mencakup faktor sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kebijakan manajerial rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja tenaga kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan, dapat disimpulkan bahwa : Kinerja tenaga kesehatan gigi secara umum sudah baik dan profesional. Tenaga medis telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), menunjukkan kompetensi klinis, serta menjaga komunikasi efektif dengan pasien, Kinerja tenaga kesehatan gigi dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor individu (pengalaman kerja, motivasi, kepatuhan terhadap protokol), faktor lingkungan (ketersediaan sarana dan prasarana, beban kerja, serta dukungan manajemen), dan faktor psikologis (kepuasan kerja dan penghargaan), Kinerja yang baik berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta ketepatan waktu pelayanan meningkatkan kepercayaan pasien, sedangkan keterbatasan fasilitas dan lamanya waktu tunggu menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan gigi dan mulut memerlukan upaya terintegrasi antara peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta sistem manajemen rumah sakit yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu penelitian ini. Terima kasih saya kepada Universitas Prima Indonesia, khususnya Program Magister Kesehatan Masyarakat, yang telah memberikan izin dan arahan selama penelitian. Mereka juga berterima kasih kepada manajemen dan tenaga kesehatan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan atas kerja sama, waktu, dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi. Peneliti juga berterima kasih kepada keluarga dan rekan sejawat yang mendukung dan mendorong mereka untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Situasi kesehatan gigi dan mulut di Indonesia*. <https://www.kemkes.go.id>, 2023.
- [2] A. A. Hatmawan and S. Riyanto, "Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen," Sleman: CV Budi Utama, 2020.
- [3] M. Rahardjo, "Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif," Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Accessed: Jun. 12, 2026. [Online]. Available: <https://uin-malang.ac.id/r/100601/jenis-dan-metode-penelitian-kualitatif.html>
- [4] P. G. Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pembelajaran*, vol. 3, no. 2, pp. 1–15, 2024.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- [7] Nilamsari, "Teknik Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan*, vol. 15, no. 1, pp. 45–52, 2014.

- [8] A. Wibisono, "Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Metodologi Penelitian*, vol. 7, no. 2, pp. 101–110, 2019.
- [9] V. Braun and V. Clarke, "Using Thematic Analysis in Psychology," *Qual. Res. Psychol.*, vol. 3, no. 2, pp. 77–101, 2006.
- [10] J. L. Gibson, J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, and R. Konopaske, "Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses," Jakarta: Binarupa Aksara, 2009.
- [11] M. Iqbal, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Aparatur Sipil Negara di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara," *Jurnal Frenesi*, vol. 16, no. 12, 2022.
- [12] Jeynapricilyalumenta, "Peran Dokter Gigi dalam Masyarakat dan Kesehatan," *Kompasiana*, <https://www.kompasiana.com/jeynapricilyalumenta8106/676967efc925c40b8a3c2512/peran-dokter-gigi-dalam-masyarakat-dan-kesehatan>, 2024.
- [13] S. I. Makunimau, "Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kalabahi tahun 2023," *Journal of Nursing Education*, vol. 3, no. 2, 2024.
- [14] S. Syatriani, A. R. Amaliah, and N. Alfiana, "Hubungan Tata Kelola (Good Governance) Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan pada Era Pandemi Covid-19 di Puskesmas Binamu Kabupaten Jeneponto," *Jurnal Mitrasedhat*, vol. 12, no. 2, 2023.
- [15] A. Sukmawati, S. Sundari, and M. Pakpahan, "Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)," *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, pp. 239–248, 2024.
- [16] F. Chairunisa, "Oral Health Status and Oral Healthcare Sitem in Indonesia: A Narrative Review," *International Journal of Oral Health*, 2024.