

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PRAKTEK DOKTER GIGI X KOTA BANDUNG

Nur Azizah Widya¹, Yonan Heriyanto²

¹Jurusan Keperawatan Gigi, Prodi DIII Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Bandung, Email : jkg@poltekkesbandung.ac.id, Telp :
022-2033630

ABSTRACT

Quality of service and patient satisfaction is an indicator of success from the implementation of dental clinics services. Patient satisfaction is obtained if the service is provided in accordance with expectations. The purpose of this study is to determine the description of patient satisfaction with dental and oral health care at dental practice clinics with Bandung X. This research is a descriptive research. The research was conducted in March 2020 using primary data obtained directly from the source of information with questionnaires and interviews. Sampling techniques were performed using the Total sampling technique with 23 respondent samples. Data processing is performed quantitatively with weight value criteria using Likert scale and data analysis using percentage analysis of all answers filled by respondents. Results of the satisfaction of patients with dental and oral health care at the Joint Dental Practice X Bandung illustrates that the satisfaction of respondents to the satisfaction of health workers ' competence in providing services with a percentage of 91.09% score, clarity of action/treatment with the total percentage of the score of 93, 04%, against the attitude of health workers with a percentage of Total score 91.23%

Keywords: Level of Satisfaction, Health Services

ABSTRAK

Kualitas layanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan klinik gigi. Kepuasan pasien diperoleh jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada Bulan Maret 2020 menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber informasi dengan daftar kuesioner maupun wawancara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *total sampling* dengan sampel sebanyak 23 responden. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan kriteria bobot nilai menggunakan skala Likert dan analisa data menggunakan

analisis presentase dari seluruh jawaban yang diisi oleh responden. Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Kota Bandung menggambarkan bahwa kepuasan responden terhadap kepuasan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dengan persentase jumlah skor 91,09%, kejelasan tindakan/perawatan dengan persentase jumlah skor 93,04%, terhadap sikap empati tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 91,23% yang secara berturut-turut menurut kriteria skala Likert termasuk ke dalam kriteria sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN Industri jasa yang ada di dunia bermacam-macam, diantaranya dalam bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang keuangan dan bidang transportasi (Byarugaba, 2013). Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai negara karena memegang peranan vital dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Saat ini industri jasa di bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan yang cepat (Bustami, 2011).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Tjiptono, 2001).

Ada dua dimensi kepuasan pasien, yaitu dimensi pertama adalah kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi yang meliputi hubungan dokter-pasien, kenyamanan layanan, kebebasan menentukan pilihan,

pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas layanan dan keamanan tindakan. Dimensi kedua adalah kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan layanan kesehatan, yang meliputi ketersediaan, kewajaran, keterjangkauan, efisiensi dan mutu layanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perseorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Adrian, 2012).

Pelayanan kesehatan itu sebenarnya tidak hanya meliputi kegiatan atau aktifitas profesional di bidang pelayanan kuratif dan preventif untuk kepentingan perorangan, tetapi meliputi lembaga pelayanannya, sistem kepengurusannya, pembiayaannya, pengelolaannya, dan tindakan pencegahan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, dalam hal ini pemerintah sangat bertanggungjawab atas pelayanan kesehatan, serta menjamin standar

mutu pelayanan kesehatan (Artini, 2002).

Dental clinic atau klinik dokter gigi merupakan salah satu bentuk peran pihak swasta sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bidang gigi dan mulut. Berdasarkan pasal 1 Permenkes no. 028/ 2011 klinik secara umum diartikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis yaitu, dokter umum, spesialis ataupun dokter gigi umum maupun dokter gigi spesialis. Saat ini, klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan sosio-bisnis yang telah mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan dunia kedokteran gigi. Artinya, rumah sakit gigi dan mulut maupun *dental clinic* tidak lagi dipandang semata-mata hanya mengobati dan menyembuhkan orang saja, tetapi setiap orang yang memerlukan perawatan atau pengobatan dapat dilayani layaknya seperti jasa lainnya seperti, hotel, restoran maupun industri hospitality lainnya, tanpa mengabaikan profit (Bielen dan Demoulin 2007).

Klinik Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung yang belum memperhatikan keluhan dan kepuasan pelanggan akan berdampak pada penurunan minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan tersebut sehingga akan berdampak pada penurunan kunjungan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti kualitas fungsional dari dokter gigi dan terapis gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan kepada responden. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk penilain kualitas fungsional dokter gigi dan terapis gigi dan mulut

terhadap kepuasan responden pada aspek kompetensi (kehandalan), prosedur (kejelasan tindakan) dan sikap empati tenaga kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai populasi yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2010). Penelitian di laksanakan pada bulan Maret 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sampel dalam penelitian ini adalah total sampling sebanyak 23 orang dengan kriteria inklusi usia diatas 16 tahun dan kooperatif. Alat dan Bahan yang digunakan dan alat tulis. Data yang telah diolah dan dianalisa kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan proporsi dalam penelitian ini meliputi kuesioner.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 23 responden yang telah mendapatkan perawatan di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung tahun 2020 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pengukuran kepuasan pada penelitian ini berdasarkan 3 dimensi kepuasan yaitu kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kejelasan tindakan/perawatan dan sikap empati tenaga kesehatan. Hasil gambaran kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh responden di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung diperoleh persentase jumlah skor sebesar 91,09% dengan kriteria sangat puas.

Adapun karakteristik pasien yang perawatan di Praktek Dokter Gigi

Bersama X Kota Bandung Orang dengan kriteria skala Likert dan berdasarkan jenis kelamin yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi dijadiakan responden sebanyak 23 frekuensi sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Σ	%
P	19	82,60
L	4	17,37
Jumlah	23	100

Berdasarkan hasil yang artinya didominasi oleh pemeriksaan pada 23 responden perempuan. penelitian diperoleh sebanyak 82,6%

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik Umur	Σ	%
16-20 tahun	10	43,47
21-29 tahun	11	47,82
30 tahun keatas	2	8,69
Jumlah	23	100

Pada tabel 2 berdasarkan usia dan mulut pada usia 21-29 terbanyak yang berkunjung untuk melakukan perawatan kesehatan gigi tahun sebanyak 11 orang dengan presentase 47,82%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan

Tingkat Kepuasan	Σ	%
Sangat Puas	15	65,2
Puas	8	34,8
Tidak Puas	0	0
Jumlah	23	100

Menggambarkan kepuasan berdasarkan kriteria skala Likert terhadap kompetensi tenaga terbanyak menyatakan sangat puas kesehatan di Praktek Dokter Gigi dengan persentase 65,2%. Bersama X dari 15 responden

Tabel 4. Distribusi frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kejelasan Tindakan/Perawatan Tenaga Kesehatan

Tingkat Kepuasan	Σ	%
Sangat Puas	16	69,5
Puas	7	30,4
Tidak Puas	0	0
Jumlah	23	100

Menggambarkan kepuasan terhadap tindakan/perawatan kesehatan di Praktek Dokter Gigi Bersama X dari 16 responden kepuasan kejelasan tenaga terbanyak menyatakan sangat puas dengan persentase 69,5%.

Tabel 5. Distribusi frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan

Tingkat Kepuasan	Σ	%
Sangat Puas	18	78,6
Puas	5	21,7
Tidak Puas	0	0
Jumlah	23	100

Menggambarkan kepuasan terhadap sikap empati tenaga kesehatan di Praktek Dokter Gigi Bersama X dari 16 responden terbanyak menyatakan sangat puas dengan persentase 78,6%.

Tabel 6. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung

Dimensi Kepuasan	Skor	%
1. Kompetensi Tenaga Kesehatan	419	91,09
2. Kejelasan tindakan/perawatan	428	93,04
3. Sikap empati tenaga kesehatan	428	91,23
Jumlah	23	100

Menggambarkan kepuasan pasien dilihat dari tiga dimensi kepuasan yaitu kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kejelasan tindakan/perawatan dan sikap empati tenaga kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung dari 23 responden yang diteliti didapatkan persentasi rata-rata kepuasan responden sebesar 91,78 %, berdasarkan skala Likert termasuk kedalam kriteria sangat puas.

PEMBAHASAN

Indikator penilaian kepuasan pasien yang dilakukan terhadap pasien yang perawatan di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung pada bulan Maret tahun 2020 sebanyak 23 orang, dilihat pada tabel hampir seluruhnya memberikan penilaian yang positif. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap hasil dari perawatan yang dilakukan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di klinik gigi. Tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting. Terdapat tiga indikator pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini yaitu kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan tindakan dan sikap empati tenaga kesehatan.

Hasil gambaran kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di Klinik tersebut pada tabel 1 diperoleh dari 23 responden melaporkan bahwa jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 82,6% dan pada tabel 2 berdasarkan usia terbanyak pada usia 21-29 tahun. Jenis kelamin dan usia seseorang menentukan sikap untuk memilih perawatan kesehatan gigi dan mulut. Perempuan memiliki keinginan yang lebih besar untuk menerima dan menjalani perawatan gigi karena secara signifikan mempengaruhi penampilan yang merupakan daya tarik

wajah yang penting dan cara yang efektif untuk mengekspresikan emosi.

Hasil gambaran kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh responden di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung pada tabel 3 diperoleh persentase jumlah skor sebesar 91,09% dengan kriteria sangat puas. Dengan jawaban paling banyak yaitu 55,43% atau sekitar 15 responden menjawab sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yaitu kemampuan, profesionalisme, tanggung jawab, kedisiplinan tenaga kesehatan, kesesuaian jumlah tenaga kesehatan dengan beban pekerjaan serta ketelitian tenaga kesehatan dalam pemeriksaan sudah memberikan pelayanan yang bermutu dan hal ini juga memberikan respon yang positif dari para responden yang berobat ke klinik tersebut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung setiap hari nya dilakukan oleh 2 orang dokter gigi yang melakukan pemeriksaan dan tindakan perawatan serta 3 orang terapis gigi dan mulut yang bertugas sebagai admin, asisten dan melakukan sterilisasi alat. Responden merasa puas dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.

Hasil gambaran kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh responden Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung pada tabel 4 terhadap dimensi kualitas pelayanan kejelasan tindakan perawatan 23 responden (100%) yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 93,04% dengan kriteria sangat puas. Pada penelitian ini responden merasa puas dengan pengetahuan tenaga kesehatan gigi dalam menjawab pertanyaan berkaitan dengan pelayanan di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung sudah optimal dan memuaskan serta tenaga kesehatan gigi memberikan penjelasan mengenai prosedur perawatan yang akan dilakukan dengan jelas dan mudah dipahami.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di

Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap hasil pelayanan yang telah didapatkan setelah membandingkannya dengan harapannya terhadap pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Pohan (2007) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien yang berkunjung ke Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung berdasarkan dimensi kepuasan yaitu kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kejelasan tindakan serta sikap empati tenaga kesehatan didapatkan bahwa rata-rata pasien merasa sangat puas. Ketiga dimensi merupakan representasi menyeluruh tentang Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak akan optimal tanpa didukung oleh kenyamanan yang diberikan oleh para staf dan tenaga kesehatan yang baik. Dengan peralatan secanggih apapun tidak akan seimbang apabila profesionalitas tenaga kesehatan kurang terhadap pelayanan kepada pasien yang akan berdampak pada hasil perawatan sehingga pasien merasa tidak puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dilihat dari 3 indikator yaitu kompetensi kesehatan tenaga kesehatan, kejelasan tindakan dan sikap empati tenaga kesehatan hasilnya sangat puas dengan menggunakan kriteria skala Likert

DAFTAR RUJUKAN

- Angraini, A. I. 2015. *Kepuasan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Asmidar A St, Abdullah AZ. (2008) Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.J Dentofasial :7(2):70
- Azwar A.(1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Efendi, F & Makhfudli 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Cetakan Pertama, Salemba Medika, Jakarta.
- Hastono, SP 2001, *Analisis Data*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Herijuliyanti, E., Indriani, T. dan Artini, S. 2002. *Pendidikan Kesehatan Gigi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 tentang klinik
- Pohan, S 2003, *Dasar-Dasar Pengertian (Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan)*, Kesaint Blanc, Jakarta.
- Setyaningsih W., Adriani R. B., Prihatini E. 2012. *Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Responden Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta*. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Vol.1, No. 1. Diakses tanggal 3 Februari 2020

JURNAL KESEHATAN SILIWANGI
Vol 1, NO.1, TAHUN 2020

Wijono, D. (2000). Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University