

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS

## KARYA TULIS ILMIAH

Nanda Oriza Aulia Frdaus

Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung

[Nandaoriza99@gmail.com](mailto:Nandaoriza99@gmail.com)

### ABSTRACT

Contentment is a state where the desires, hopes and needs of the customer can be met. The patient's satisfaction is one of the main indicators of health care being used as a measure of measuring the success of the health-care arrangement, measuring the satisfaction of the patient can be an essential part of identifying the quality of care that has been given.

Discovered a picture the level of satisfaction public service in the medical center

This type of research is a literature analysis study, in which this study will compare the level of patient satisfaction with services in RSU Puri Raharja, Sudiang health center in Bringin Kanaya Makassar, and Bangkala Health Center Bangkala Jeneponto Regency of South Sulawesi by reviewing the data collected by several researchers.

After reviewing literature, the assessment of respondent is viewed from several dimensions unifying those who care for health care, being content with the pace of service given, with being content with the availability of tools and infrastructure available in health services.

The majority of patient express satisfaction in their dental and oral care.

**Keywords** : Services quality, dental work, medical center.

### ABSTRAK

Kepuasan merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan.

Diketuinya gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan di puskesmas.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analisis literatur, dimana penelitian ini akan membandingkan tingkat kepuasan pasien pada terhadap pelayanan di RSUD Puri raharja, Puskesmas Sudiang Bringin Kanaya Makassar, dan Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto Sulawesi Selatan dengan mengkaji data yang yang sudah dikumpulkan oleh beberapa peneliti.

Setelah meninjau hasil literatur, Penilaian responden dilihat dari beberapa dimensi menunjukkan responden menyatakan puas dalam dimensi kehandalan para petugas kesehatan dalam hal perawatan, merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan, dan puas terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia di pelayanan kesehatan.

Mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang telah di berikan.

**Kata Kunci :** Mutu pelayanan, poli gigi, Puskesmas.

## A. Latar Belakang

Kondisi industri jasa pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini semakin berkembang dan penuh dengan dinamika permasalahan, baik ditinjau dari mutu pelayanan, SDM pemberi pelayanan maupun manajemen pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan di masa depan, hal ini merupakan tantangan yang tidak ringan.

Tantangan yang pertama, pelayan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan dengan biaya yang murah namun harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi. Pemberian pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan penuh perhitungan dan kaidah ekonomi yang benar sehingga upaya yang dikeluarkan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan menjadi efisien. Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan baik dari aspek kepuasan, kenyamanan serta keselamatan pasien sehingga pelayanan kesehatan menjadi efektif.

Tantangan yang kedua, pelayanan kesehatan saat ini tidak hanya terkait dengan masalah kedokteran (medis teknis) serta kesehatan saja namun juga masalah hukum (kebijakan), ekonomi dan sosial. Penyedia jasa pelayanan kesehatan saat ini harus memahami berbagai macam aturan atau kebijakan baik dalam bentuk peraturan, pedoman, petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan juga harus memahami kondisi serta karakteristik sosial masyarakat yang ada di wilayah kerja pemberi pelayanan kesehatan sehingga tidak terlepas dari norma, nilai serta budaya yang berlaku di masyarakat setempat. Tantangan yang ketiga, pembiayaan pelayanan kesehatan dilakukan dengan sistem penjaminan kesehatan (*health coverage*). Laju peningkatan biaya kesehatan yang ditanggung pemerintah dan masyarakat mendorong kebutuhan terhadap sistem penjaminan kesehatan secara semesta (*universal health coverage*). Artinya, tidak satupun jiwa di dunia ini yang tidak terjamin biaya kesehatannya.

Salah satu dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia adalah pelayanan gigi dan mulut yang mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilakukan secara komprehensif kepada individu dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokus kepada aspek promotif, preventif dan kuratif dasar. Perawat gigi adalah salah satu unsur pemberi pelayanan kesehatan gigi di institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan sarana kesehatan lainnya. Perawat gigi sebagai sumber daya manusia yang mempunyai peran cukup penting dalam asuhan kesehatan gigi dalam aspek promotif dan preventif pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga kesehatan. Tuntutan pelayanan yang lebih baik dari masyarakat terhadap berbagai fasilitas pelayanan kesehatan publik yang tersedia merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi karena masyarakat lebih selektif dalam memilih kebutuhan mereka.

Kepuasan masyarakat dapat bersifat subjektif, setiap orang bisa jadi memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan yang sama. Kepuasan adalah keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan. (Subekti,2009).

### **Metode**

Dalam penelitian studi literatur, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yaitu berupa data-data kepustakaan yang telah dipilih, dicari, disajikan, dan di analisis. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengumpulkan berbagai referensi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik di rumah sakit maupun di puskesmas.

## **ANALISIS KAJIAN TOPIK PENELITIAN**

### **( ISI )**

#### **A. Data**

Berdasarkan hasil data sekunder yang sudah di dapatkan dan dilakukan analisis yang dirangkum dalam bentuk tabel, sebagai berikut

Tabel 4.1

**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Item  
Dimensi Kehandalan/ *Reability***

NO	NAMA INSTANSI	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS
1	RSU Puri Raharja	65 Orang (98.5%)	-	1 Orang (1.5%)
2	Puskesmas Sudiang	30 Orang (75,0%)	9 Orang (22.5%)	1 Orang (2.5%)
3	Puskesmas bangkala	28 Orang (88,8%)	-	7 Orang (11.2%)

Tabel 4.2

**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Item  
Dimensi Kecepatan/ *Resvonsiveness* Di Poli Klinik Gigi dan Mulut RSU  
Puri Raharja**

NO	NAMA INSTANSI	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS
1	RSU Puri Raharja	64 Orang (97.0%)	-	2 Orang (3.0%)
2	Puskesmas Sudiang	36 Orang (90,0%)	2 Orang (5.0%)	2 Orang (5.0%)
3	Puskesmas bangkala	30 Orang (90.9%)	-	5 Orang (9.1%)

Tabel 4.3

**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap  
Item Dimensi Empati/*emphaty***

NO	NAMA INSTANSI	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS
1	RSU Puri Raharja	-	-	-
2	Puskesmas Sudiang	-	-	-
3	Puskesmas bangkala	27 Orang (80,8%)	-	8 Orang (19.2%)

Tabel 4.4

**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Item Dimensi  
Bukti Langsung/*Tangible***

Tabel 4.5

**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Item  
Dimensi Bukti Asuransi/*Tangible***

NO	NAMA INSTANSI	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS
1	RSU Puri Raharja	-	-	-
2	Puskesmas Sudiang	-	-	-
3	Puskesmas bangkala	17 Orang (48.1%)	-	18 Orang (51.9%)

**A. Pembahasan**

Hasil dari data sekunder yang telah di dapatkan dan dilakukan analisis di dapatkan bahwa hasil dari responden terhadap tingkat kepuasan untuk pelayanan perawatan gigi baik di rumah sakit maupun di puskesmas sudah terlihat cukup baik., hanya asuransi yang mempunyai persentase yang paling rendah diantara item yang lainnya.

Responden pada tiap tiap penelitian yang di dapatkan kuisisioner yang telah disebar di isi lebih banyak oleh perempuan daripada laki laki dengan selisih sekitar 15% - 20%. Rentang usia 21-30 tahun memiliki persentase tertinggi dikarenakan pada rentang usia ini, pengguna mulai berpikir kritis akan kesehatan dirinya sehingga tercermin dari data dimana rentang usia 21-30 tahun paling banyak berkunjung ke pelayanan kesehatan. Adapun faktor tingkat kepuasan yang di ukur yakni, Kehandalan petugas dalam pelayanan perawatan, Kecep

atan dalam perawatan

NO	NAMA INSTANSI	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS
1	RSU Puri Raharja	64 Orang (97.0%)	-	2 Orang (3.0%)
2	Puskesmas Sudiang	35 Orang (87.5%)	3 Orang (7.5%)	2 Orang (5.0%)
3	Puskesmas bangkala	28 Orang (88,8%)	-	7 Orang (11.2%)

waktu antrian, tingkat *Empati* petugas medis, dan pada beberapa penelitian ditemukan juga data tingkat kepuasan dalam pelayanan Asuransi. Tingkat kepuasan responden terhadap Kehandalan berada pada frekuensi rata rata sekitar 80% - 90%, Kehandalan / Reliability petugas kesehatan merupakan kemampuan petugas kesehatan baik dokter maupun perawat dalam melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan pasien, Kehandalan (Reliability) mencakup kedalam dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Tingkat kepuasan responden terhadap *Kecepatan* berada pada frekuensi rata rata 85% - 91%, menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi ini hanya memiliki satu indikator disini yakni kecepatan tindakan dokter gigi,

maupun

dan pada saat wakt

u mengantri, seluruh responden merasa dokter gigi dan perawat gigi sudah bekerja cepat dalam mengatasi keluhan yang responden rasakan. Untuk item kesigapan perawat gigi membantu tindakan dokter gigi dan kecepatan petugas administrasi memberikan pelayanan responden menyatakan puas. Dan tingkat kepuasan terhadap empati sendiri menjadi frekuensi yang paling tinggi yakni pada angka 88% - 95%. Dimana kepuasan pasien terhadap empati, responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Unsur-unsur pelayanan yang termasuk ke dalam dimensi rasa peduli (Emphaty) pada penelitian ini adalah perhatian petugas terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya dan pelayanan petugas yang baik kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial. Pendapat pasien mengenai perhatian petugas terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya dirasa di tanggapi dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembel dkk (2014) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indeks rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan empati / *emphaty* adalah sebesar 86,4%.<sup>2</sup> Bata dkk. (2013) dalam penelitiannya juga menemukan hal yang sejalan dengan

## A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data yang sudah di dapatkan, terlihat antara kualitas dan pelayanan mempunyai hubungan yang erat karena apabila mutu pelayanan berkualitas, maka pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan di puskesmas dan rumah sakit sendiri antara lain *Kehandalan*,

95,7% responden menyatakan telah mendapat perhatian yang baik dari petugas kesehatan rumah sakit. Dimensi empati / *emphaty* dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga indikator, yaitu akses, komunikasi dan kemampuan memahami. Selain tiga faktor tersebut, satu faktor yakni pada sektor Asuransi, dimana persentase yang di dapatkan yakni sekitar 51.9%, responden merasa puas atas jaminan dan kepastian yang diberikan petugas kesehatan. Dimensi jaminan / *assurance* dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator, antara lain : kompetensi, kredibilitas, kesopanan dan keamanan.

Sebanyak 51.9% responden menyatakan puas terhadap dokter gigi yang menjamin kerahasiaan data penyakit yang diderita pasien dan dokter gigi yang bertanggung jawab terhadap setiap prosedur tindakan yang dilakukan. Pada indikator kesopanan, responden menyatakan puas.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien kunjungan ke Poliklinik Gigi rata rata menyatakan Puas, namun hal tersebut bukan berarti tidak ada yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan pada perawatan gigi baik di Puskesmas maupun di Rumah Sakit.

*Kecepatan pelayanan, Emphaty, dan Asuransi.*

## B. Saran

Meskipun di beberapa penelitian disebutkan bahwa mayoritas pasien menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan gigi dan mulut di puskesmas baik, hal tersebut bukan berarti pelayanan kesehatan tidak serta-merta harus merasa puas dengan

pencapaiannya, karena tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan baik dalam segi pra sarana, tenaga medis, dan manajemen pelayanan harus selalu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asriawal (2018) Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sudiang Kelurahan Sudiang Kecamatan Biring Kanaya tahun 2016. E- jurnal Poltekkes Makassar vol 16 no 1 2017
- Darma Raharja Yogi, Kusumadewi Sari, Puri Astiti Dewi (2018) Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSU Puri RAharja. Psychology
- Daryanto dan Setyobudi, 2014, *Konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta : Gava Media
- Muninjaya, AA Gde, 2014, *Manajemen Kesehatan*, EGC : Jakarta Notoatmodjo, soekidjo, 2010, Metodologi penelitian kesehatan, jakarta : EGC
- Nurhaeni Eni. Nurwiyana Abdullah (2018) Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Journal article
- Reinke, William A, 1994, *Perencanaan kesehatan untuk meningkatkan efektifitas Manajemen*, Yogyakarta : gadjah Mada University Press
- Subekti, Dede, 2009, Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien bali pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten tasikMalaya Tahun 2009, *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang*
- Supranto, 2006, Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, cet. 3, jakarta: Rineka Cipta
- Umniyati, H. (2010). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kezamatan Tanjung Priok Jakarta bUtara Tahun 2009 Patient Satisfaction In Healt Service In Tanjung Priok Sub- Districk Community Health Center North Jakarta 2009. Journal kedokteran Yarsi, 18(1), 9-20.
- Vaidyannathan S, Susmitha T. S, Rajkumar, M Ganesh, A Balaji, S. K, Kandaswarny, D patient Satisfaction With Dental Services