

## PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS

*Effect of Quality Dental and Oral Health Services on Patient Re-visit at  
Puskesmas*

Natasya Ariska Salsabila<sup>1\*</sup>, Sri Mulyanti<sup>1</sup>, Irwan Supriyanto<sup>1</sup>, Isa Insanuddin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung,

\*Email: [ntsariska@gmail.com](mailto:ntsariska@gmail.com)

### ABSTRACT

*Public demand for services in the health sector is increasing every year. To anticipate this, it is important to maintain the quality of the services provided. Therefore, this study aims to determine the influence of the quality of dental and oral health services on the patient's interest in repeat visits at one of the Cimahi City Health Center. The sampling in this study using purposive sampling as much as 70 people who had visited and received dental and oral health services at the health center and statistically analyzed using the Chi-Square test. The results showed that the quality of dental and oral health services at Puskesmas Cimahi Selatan was in the satisfied category, the reliability dimension 77.1%, responsiveness 65.6%, clarity 71.4%, empathy 78.6% and physical evidence 80.0 %. The quality of dental and oral health services at the health center was in the satisfied category and the statistical results analysis showed that Asymp.Sig Value is  $0.001 < 0.05$  means a significant effect between the quality of dental and oral health services on the interest in repeat visits patients at the health center and there was a tendency for patients who were interested in making repeat visits to the health center that is equal to 89,9%.*

**Keywords:** *quality of service , interest in revisiting , health center*

### ABSTRAK

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di salah satu Puskesmas Kota Cimahi. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah melakukan kunjungan dan mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas tersebut sebanyak 70 orang dengan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling , kemudian data yang diperoleh dianalisis secara statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas tersebut ada pada kategori puas yaitu dimensi kehandalan sebesar 77,1% , daya tanggap 65,6% , kejelasan 71,4% , empati 78,6% dan bukti fisik 80,0%. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai Asymp.Sig  $0.001 < 0,05$  yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas tersebut dan terdapat kecenderungan pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas tersebut sebesar 89,9%.

**Kata Kunci :** mutu pelayanan , minat kunjungan ulang , puskesmas

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya<sup>1</sup>.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. pelayan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat<sup>2</sup>.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan<sup>3</sup>.

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan / yang diterima pasien<sup>4</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian lainnya menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan , berdasarkan dimensi kehandalan , daya tanggap , jumlah empati , dan daya bukti langsung<sup>5</sup>.

Dibandingkan dengan hasil penelitian lainnya tentang hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik dengan minat kunjungan kembali pasien di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan kembali pasien. Hal ini dikarenakan masih adanya pasien yang tidak puas namun tetap berminat melakukan kunjungan kembali yaitu sebesar 60% dan masih ada pasien yang puas namun tidak berminat melakukan kunjungan kembali yaitu sebesar 34,3%<sup>6</sup>.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dan wawancara singkat kepada 8 orang tetangga yang merupakan pasien lama di salah satu Puskesmas Kota Cimahi , 5 diantaranya merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut tetapi 3 diantaranya masih tetap berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di salah satu Puskesmas Kota Cimahi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan umum dilakukan penelitian yaitu Diketuinya pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di salah satu Puskesmas Kota Cimahi. Serta memiliki tujuan khusus yaitu untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas tersebut.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dan dengan rancangan penelitian menggunakan desain cross sectional yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen<sup>7</sup>. Penelitian ini akan mengamati pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di salah satu Puskesmas Kota Cimahi.

Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung dan telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di salah satu Puskesmas Kota Cimahi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya<sup>8</sup> sebanyak 70 sampel dengan kriteria :

- Berusia 17-40 tahun karena pada usia tersebut diharapkan pasien bisa memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.
- Bersedia menjadi responden dan mengisi kuisisioner setelah dilakukan perawatan.
- Pasien yang berkunjung bukan merupakan pasien baru dan sudah berkunjung lebih dari 2 kali ke Puskesmas tersebut.

Alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner melalui google form yang diambil dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden yang telah membaca naskah penjelasan penelitian dan menandatangani lembar persetujuan setelah penjelasan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya

diolah dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

## HASIL

Hasil penelitian ini menggunakan data sekunder dikumpulkan dari jawaban kuesioner setiap responden dan dilakukan perangkuman dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

**Tabel 1. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin**

Kategori	n	%
Perempuan	40	57.1
Laki-Laki	30	42.9
Total	70	100.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui kelompok karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu responden perempuan sebanyak 40 (57.1%) dan laki-laki sebanyak 30 (42.9%).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi jawaban kuesioner setiap dimensi mutu pelayanan Kesehatan**

Dimensi	Kategori	%
Kehandalan	Sangat Puas	7
	Puas	77,1
	Cukup Puas	15,7
Daya Tanggap	Sangat Puas	2,9
	Puas	65,7
	Cukup Puas	30,0
	Tidak Puas	1,4
Kejelasan	Sangat Puas	8,6
	Puas	71,4
	Cukup Puas	17,7
	Kurang Puas	2,9
Empati	Sangat Puas	7,1
	Puas	78,6
	Cukup Puas	14,3
Bukti Fisik	Sangat Puas	7,1
	Puas	80,0
	Cukup Puas	12,9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari setiap dimensi mutu

pelayanan kesehatan gigi dan mulut nya responden banyak menilai pada kategori puas. Pada dimensi kehandalan sebanyak 54 responden , pada dimensi daya tanggap sebanyak 46 responden , pada dimensi kejelasan tindakan / perawatan sebanyak 50 responden , pada dimensi empati sebanyak 55 responden dan pada dimensi bukti fisik sebanyak 56 responden.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien**

Kategori	Minat Kunjungan Ulang	
	Berminat	Tidak Berminat
	%	%
Sangat Puas	4.2	0
Puas	82,8	5,6
Cukup Puas	2.9	4.2

Berdasarkan tabel diatas diketahui terdapat 3 (4.2%) responden yang termasuk kedalam kategori sangat puas dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Kemudian sebanyak 62 (88.4%) responden yang puas , 58 (82.8%) diantaranya berminat melakukan kunjungan ulang dan 4 (5.6%) diantara nya tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Didapatkan juga responden dengan kategori cukup puas sebanyak 5 (7.1%) , sementara yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 2 (2.9%) dan 3 (4.2%) responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Tidak didapatkan responden dengan kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

**Tabel 4. Hasil Uji Chi-Square**

	Value	df	Asymp.Sig (2-sided)
Pearson Chi Square	15.090	2	.001
Likelihood Ratio	9.119	2	.010
Linear-by-linear Association	10.881	1	.001

N of Valid Cases 70

Dari tabel diatas , terlihat bahwa nilai Asymp.Sig  $0.001 < 0.05$  , maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (variabel independen) dengan minat kunjungan ulang pasien (variabel dependen).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan , diketahui untuk mutu pelayanan kesehatan pada dimensi keandalan menunjukkan penilaian terbesar dari responden yaitu pada kategori puas sebesar 77.1% . Hasil ini menunjukkan bahwa banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari tenaga kesehatan gigi dan mulut , tenaga kesehatan gigi dan mulut yang diyakini sudah profesional dan bertanggung jawab dan puas terhadap pemeriksaan yang teliti dan menyeluruh dari tenaga kesehatan gigi dan mulut.

Sebesar 15,7% responden menilai cukup puas , hal ini dikarenakan terdapat beberapa responden menilai tenaga kesehatan gigi dan mulut masih belum melakukan pemeriksaan secara teliti dan menyeluruh pada keluhan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pasuruman, et al dalam Prabanastiti kehandalan adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang ditawarkan<sup>9</sup>. Untuk meningkatkan penilaian responden pada kategori cukup puas pada dimensi ini, maka sebaiknya tenaga kesehatan gigi dan mulut harus lebih meningkatkan ketelitian dan sebaiknya tidak terburu-buru pada saat memeriksa keluhan pasien agar seluruh keluhan pasien dapat diatasi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan dimensi daya tanggap menunjukkan penilaian terbesar dari

responden yaitu pada kategori puas sebesar 65.7% ditinjau dari kesiapan tenaga kesehatan gigi dan mulut dalam melayani pasien dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Beberapa responden menilai cukup puas sebesar 30,0% dan tidak puas sebesar 1,4% terhadap ketanggapan tenaga kesehatan gigi dan mulut dalam mengatasi keluhan pasien. Kompetensi atau kemampuan petugas adalah segala hal yang ditanyakan dan dikeluhkan oleh pasien dapat dijawab dan ditangani dengan cepat, tepat dan menjawab rasa keingintahuan pasien yang dinilai dapat memuaskan harapan pasien<sup>10</sup>. Sebaiknya tenaga kesehatan gigi dan mulut dapat lebih cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan pasien agar dapat teratasi dengan baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien.

Mutu pelayanan dimensi kejelasan tindakan / perawatan mendapat penilaian terbesar dari responden yaitu sebesar 71.4% pada kategori puas. Hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan gigi dan mulut di salah satu Puskesmas Kota Cimahi dinilai memiliki pengetahuan yang baik berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Penilaian dengan kategori cukup puas sebesar 17,1% dan tidak puas sebesar 2,9% juga diberikan oleh responden pada penilaian terkait kejelasan prosedur tindakan / perawatan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan gigi dan mulut juga instruksi yang diberikan oleh tenaga kesehatan gigi dan mulut setelah perawatan. Tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien tetapi juga akan meningkatkan citra profesi<sup>11</sup>. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penilaian responden yang semula cukup puas dan tidak puas menjadi puas atau sangat puas, tenaga kesehatan gigi dan mulut diperlukan dapat

menggunakan kata yang sederhana dan mudah dipahami oleh pasien pada saat akan memberikan penjelasan terkait prosedur tindakan / perawatan yang akan dilaksanakan kepada pasien.

Mutu pelayanan dimensi empati mendapat penilaian terbesar dari responden yaitu pada kategori puas sebesar 78.6% ini berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dinilai tidak membedakan status pasien dalam pelayanan nya. Tenaga kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cimahi Selatan dapat membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pasien dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait perawatan atau pelayanan yang diterimanya. Beberapa responden menilai bahwa tenaga kesehatan gigi dan mulut masih belum dapat membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan pasien, hal ini terlihat dari persentase pada kategori cukup puas sebesar 14,3% pada penilaian tersebut. Tenaga kesehatan gigi dan mulut sebaiknya dapat membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan seluruh pasien tanpa terkecuali agar pasien merasa nyaman selama menerima tindakan / perawatan gigi dan mulut. Menurut hasil penelitian Bhayangkara bahwa komunikasi dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal<sup>12</sup>.

Penilaian terbesar dengan kategori puas, pada mutu pelayanan dimensi bukti fisik / bukti langsung yaitu sebesar 80%, dimana bukti fisik / bukti langsung ini berkaitan dengan kebersihan serta kenyamanan ruangan perawatan dan peralatan kesehatan gigi dan mulut di salah satu Puskesmas Kota Cimahi juga dinilai sudah lengkap. Sementara kategori cukup puas mendapat penilaian sebesar 12,9% karena dinilai masih



kurangnya ketersediaan kursi tunggu untuk pasien. Solusinya yaitu dengan adanya penambahan kursi di ruang tunggu. Artinya, ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien disebabkan karena kursi tunggu yang belum memenuhi kebutuhan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya fasilitas dan kenyamanan yang dirasakan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien<sup>13</sup>.

Minat kunjungan ulang pasien didapatkan ada sebanyak 7 dari 70 responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang dan 63 dari 70 responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke salah satu Puskesmas Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yang memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien selanjutnya. Menurut hasil penelitian lainnya yang menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan, berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jumlah empati, dan daya bukti langsung<sup>5</sup>.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan tentang "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di salah satu Puskesmas Kota Cimahi" yaitu mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas tersebut ditunjukkan oleh persentase penilaian responden yang terbesar pada kategori puas yaitu dimensi kehandalan sebesar 77,1%, daya tanggap 65,6%, kejelasan 71,4%, empati 78,6% dan bukti fisik 80,0%. Kemudian untuk minat kunjungan ulang pasien terdapat kecenderungan pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang ke

Puskesmas tersebut yaitu sebesar 89,9%.

## DAFTAR RUJUKAN

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Indonesia.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2009. Jakarta.
3. Anggraini, M. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. 2012. Tesis, Sistem Informasi Manajemen Kesehatan. UNIMUS.
4. Setyaningsih W., Adriani R. B., Prihatini E. Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. 2012. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Vol.1, No. 1
5. Rafsanjanie, Enka. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Klinik Anak RSUD Kota Bekasi Tahun 2013.
6. Listiana, Andry. Hubungan Antara Mutu Dengan Pelayanan Kesehatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Minat Kunjungan Kembali Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam. 2015.
7. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. 2008. Jakarta : Salemba Medika
8. Notoadmojo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2012. Jakarta : Rineka Cipta.
9. Parasuraman, A. et al. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". International Journal for Quality in Health Care 1998, Vol. 25.
10. Pebrianti, T., & Porwani, S. Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. 2017. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, 8(2), 18-25

11. Nurhasanah, Nunung. Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan. 2009. Jakarta: TIM.
12. Bhayangkara, Nyoto. Hubungan antara Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI. 2013
13. Sareong, K. M., Darmawansyah, & Amir, M. Y. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. 2013
14. Mahdani. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. 2019. Skripsi Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara
15. Muninjaya, G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2019. Jakarta: EGC.