

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Muliana*

*STIKES Muhammadiyah Sidrap

ABSTRAK

Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi di Puskesmas merupakan upaya kesehatan yang di laksanakan secara menyeluruh, terpadu, merata dan meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan yang di rujukan pada semua golongan umur maupun jenis kelami. Kata kunci: Pengetahuan, Kesehatan gigi dan mulut Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut dengan menggunakan desain deskriptif pada 55 jumlah sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria nyata sebanyak 52 responden (94,55%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria tidak peduli sebanyak 29 responden (52,73%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria mampu sebanyak 50 responden (90,91%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria peduli sebanyak 26 responden (47,27%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria menjamin sebanyak 52 responden (94,55%). Diharapkan bagi kepada seluruh petugas (dokter dan perawat gigi) di Poli Gigi Puskesmas Pangkajene agar dapat mempertahankan serta meningkatkan aspek-aspek kepuasan yang seperti: Kenyataan, Kemampuan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan gigi dan mulut

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus di wujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar di Negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi penggunaan Negara. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan

hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009).

Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi di Puskesmas merupakan upaya kesehatan yang di laksanakan secara menyeluruh, terpadu, merata dan meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan yang di rujukan pada semua golongan umur maupun jenis kelamin. Pelayanan kesehatan gigi pada masyarakat atau penderita yang berkunjung ke rumah sakit adalah pelayanan yang bersifat medik

dasar kedokteran gigi berdasarkan kebutuhan meliputi upaya pengobatan atau pemulihan dan rujukan dengan tidak mengabaikan upaya peningkatan, pencegahan atau perlindungan.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi dan pelayanan asuhan supporting oleh teknisi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di lakukan secara komprehensif kepada individu, keluarga dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokuskan kepada pek 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.

Dalam melaksanakan peran, tugas dan fungsinya lakukan dengan tanggung jawab sesuai dengan hak dan wewenang yang di milikinya. Dengan demikian perawat gigi menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan gigi Indonesia, dan sebagai sumber daya manusia kesehatan gigi yang mempunyai peran cukup penting dan sentral dalam asuhan kesehatan gigi yang merupakan barisan terdepan dan aspek promotif dan preventif pelayanan kesehatan gigi dan mulut (PPGI, 2008).

Masyarakat menilai seorang perawat gigi tidak hanya berdasarkan kemampuan

dalam memberi pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat, tetapi juga berdasarkan cara dan sikap hidupnya dalam masyarakat maupaun perawat gigi sangat terampil dalam memberikan pelayanan asuhan kesehatan gigi kepada masyarakat, akan tetapi ia tidak akan terpandang dalam masyarakat apabila ia tidak menjunjung tinggi norma-norma hidup yang luhur, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam menjalankan profesinya. Oleh karena itu penting sekali bagi perawat gigi Indonesia untuk menjaga agar tingkah laku, tutur kata serta sikap hidupnya selalu seimbang dengan martabat jabatan perawat gigi sebagai salah satu tenaga kesehatan gigi.

Sikap etis professional yang kokoh dari setiap perawat gigi akan tercermin dalam setiap langkahnya, termasuk penampilan dari serta keputusan yang diambil dalam merespon situasi yang muncul. Oleh karena itu pemahaman yang mendalam tentang etika dan moral serta penerapannya menjadi bagian yang sangat penting dan mendasar. Dalam melaksanakan tugas professional yang berdaya guna dan berhasil guna, para perawat gigi harus mampu serta ikhlas memberikan pelayanan yang bermutu dengan memelihara dan meningkatkan integritas pribadi yang luhur dengan ilmu dan keterampilan yang memenuhi standar serta dengan kesadaran bahwa pelayanan

yang diberikan merupakan bagian upaya kesehatan secara menyeluruh.

Tujuan dari pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah adanya rasa puas bagi pasien, masalahnya kepuasan itu sendiri merupakan sesuatu yang subyektif, tiap-tiap orang dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap satu pelayanan kesehatan yang sama. Terkait dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dan pembatasan pada upaya yang dilakukan. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien adalah dimana mutu suatu pelayanan kesehatan di nilai baik, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Upaya yang dilakukan pelayanan kesehatan di nilai baik apabila tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Menurut laporan bulanan pada Puskesmas Pangkajene, pada bulan April sampai dengan Juni tahun 2016 menunjukkan pasien yang berkunjung di Puskesmas pada bulan April angka kunjungan mencapai 471 orang, bulan Mei turun menjadi 446 orang dan bulan Juni turun menjadi 407 orang.

Adapun penyakit yang banyak dikeluhkan oleh pasien tiga bulan terakhir, yang tertinggi adalah Pulpitis irraversibel (Gusi bengkak) sebanyak 431 orang (32.6%), Persistensi (pencabutan gigi

sulung) sebanyak 363 orang (27,4%), dan karies (Gigi berlubang) sebanyak 90 orang (6,85%), dan lain-lain sebanyak 440 orang (33,2%).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut di Puskesmas Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.

BAHAN DAN METODE

Lokasi dan Desain Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Poli Gigi Puskesmas Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien dewasa yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Pangkajene selama penelitian. . Teknik pengambilan sampel yaitu *preventif sampling* sejumlah 55 responden.

Analisa dan Penyajian Data

Analisa data dilakukan dengan program komputer yang diuraikan secara diskripsi dengan menghitung persentase dari tiap tabel.

HASIL**Tabel 1. Kepuasan responden berdasarkan tangible (kenyataan)**

Tangible	n	(%)
Nyata	52	94,55
Tidak Nyata	3	5.45
Jumlah	55	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari kedua kategori tangible (kenyataan) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria nyata sebanyak 52 responden (94,55%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria tidak nyata sebanyak 3 responden (5,45 %).

Tabel 2. Kepuasan responden berdasarkan empathy (kepedulian)

Empathy	n	%
Peduli	26	47,27
Tidak Peduli	29	52,73
Jumlah	55	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari kedua kategori empathy (Kepedulian) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria tidak peduli sebanyak 29 responden (52,73%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria peduli sebanyak 26 responden (47,27 %).

Tabel 3. Kepuasan responden berdasarkan reability (kemampuan)

Reability	n	(%)
Mampu	50	90.91
Tidak Mampu	5	9.09
Jumlah	55	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari kedua kategori reliability (kemampuan) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria mampu sebanyak 50 responden (90,91%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria tidak mampu sebanyak 5 responden (9.09%).

Tabel 4. Kepuasan responden berdasarkan responsivines (ketanggapan)

Ketanggapan	n	(%)
Tanggap	48	87,27
Tidak tanggap	7	12,73
Jumlah	55	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari kedua kategori responsiviness (ketanggapan) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria tanggap sebanyak 48 responden (87,27%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria tidak tanggap sebanyak 7 responden (12,73%).

Tabel 5. Kepuasan responden berdasarkan assurance (jaminan)

Jaminan	n	(%)
Menjamin	52	94,55
Tidak menjamin	3	5,45
Jumlah	55	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari kedua kategori responsiviness (ketanggapan) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria tanggap sebanyak 48 responden (87,27%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria tidak tanggap sebanyak 7 responden (12,73%). menunjukkan bahwa dari kedua kategori assurance (jaminan) maka persentase yang tinggi yaitu pada kriteria menjamin sebanyak 52 responden (94,55%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada tidak menjamin sebanyak 3 responden (5,45%).

PEMBAHASAN

1. Kepuasan responden berdasarkan tangible (kenyataan)

Tangible (kenyataan) meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesiapan dan kebersihan alat. Ini merupakan sesuatu yang sangat penting dalam memulai suatu pelayanan dan juga merupakan penilaian pertama dari setiap responden / pasien yang berkunjung.

Hasil penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang

mengatakan hal di atas nyata adalah 52 responden (94,55%) dan yang mengatakan tidak nyata adalah sebanyak 3 responden (5,45%). Hal ini menunjukkan masih ada pasien tidak puas dengan kondisi poli gigi puskesmas pangkajene, maka dari itu perlu ada peningkatan kondisi fisik agar semua pasien puas dan mendorong pasien untuk tetap datang berobat kembali ke tempat tersebut.

2. Kepuasan responden berdasarkan empathy (kepedulian)

Perilaku peduli merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang itu bertindak.

Perilaku peduli merupakan perpaduan perilaku manusia berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku peduli sangat penting dalam layanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Dari hasil penelitian pada tabel 2 yang dilakukan di poli gigi puskesmas pangkajene menyatakan bahwa peduli sebanyak 26 responden (47,27%) dan tidak peduli sebanyak 29 responden (52,73%). Dan yang tertinggi adalah sikap tidak peduli, hal ini jelas menunjukkan masih kurangnya kepedulian petugas poli gigi puskesmas pangkajene terhadap

pasien yang berkunjung, maka dari itu sikap peduli dan ramah harus ditingkatkan agar pasien tetap merasa puas dan tetap nyaman dalam berkomunikasi dengan petugas.

3. Kepuasan responden berdasarkan reliability (kemampuan)

Kemampuan adalah keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat serta kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien tanpa kesalahan. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pasien meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kemampuan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan bahwa puskesmas pangkajene mampu sebanyak 50 responden (90,91%) dan yang mengatakan tidak mampu sebanyak 5 responden (9,09%), karena pilihan responden yang paling tertinggi adalah mampu yakni sebanyak 50 responden (90,91%), hal ini menunjukkan bahwa

pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pangkajene khususnya di poli gigi.

4. Kepuasan responden berdasarkan responsiveness (ketanggapan)

Ketanggapan adalah kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan.

Dari hasil penelitian pada tabel 4 menunjukkan puskesmas pangkajene khususnya poli gigi yang tertinggi yaitu kriteria tanggap sebanyak 48 responden (87,27%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada Kriteria tidak tanggap sebanyak 7 responden (12,73%), dan yang tertinggi adalah kriteria tanggap sebanyak 48 responden (87,27%) dari 55 responden, ini menunjukkan bahwa petugas cepat menanggapi setiap keluhan pasien yang datang berkunjung dan ini juga menunjukkan pasien merasa puas dengan ketanggapan dari petugas di puskesmas pangkajene.

Dan yang terendah yaitu tidak tanggap sebanyak 7 responden (12,73%), ini menunjukkan masih ada sekitar 7 responden dari 55 responden yang diberikan kuisioner yang merasa belum puas, maka dari ketanggapan petugas terhadap setiap keluhan pasien harus ditingkatkan agar pasien tetap datang berkunjung.

5. Kepuasan responden berdasarkan Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah suatu upaya yang dilakukan petugas dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan baik mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Jaminan adalah suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan terpadu dalam menetapkan masalah maupun penyebab masalah sehingga setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan segera.

Dari hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukan bahwa dari kedua kategori assurance (jaminan) maka persentase yang tertinggi yaitu pada kriteria menjamin sebanyak 52 responden dari 55 responden (94,55%) sedangkan persentase yang rendah yaitu pada tidak menjamin sebanyak 3 responden dari 55 responden (5,45%).

Kriteria menjamin mendapat respon tertinggi yaitu 52 responden (94,55%), ini menunjukkan bahwa pasien sangat percaya terhadap petugas akan jaminan kesembuhan dari keluhannya sekarang dan mereka sangat puas terhadap jaminan kesembuhan yang diberikan oleh petugas puskesmas pangkajene khususnya poli gigi.

Kriteria tidak menjamin hanya mendapat respon terendah sebanyak 3

responden dari 55 responden (5,45%), ini menunjukkan hanya beberapa orang saja yang merasa tidak percaya dan tidak puas akan jaminan kesembuhan yang diberikan oleh petugas poli gigi puskesmas pangkajene.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria nyata sebanyak 52 responden (94,55%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria tidak peduli sebanyak 29 responden (52,73%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria mampu sebanyak 50 responden (90,91%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria peduli sebanyak 26 responden (47,27%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria menjamin sebanyak 52 responden (94,55%).

Diharapkan bagi kepada seluruh petugas (dokter dan perawat gigi) di Poli Gigi Puskesmas Pangkajene agar dapat mempertahankan serta meningkatkan aspek-aspek kepuasan yang seperti: Kenyataan, Kemampuan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia*
- Hermawanto Hery.2010.*Biostatika Dasar*.Jakarta:Trans info Media
- Rahmadhan, Ardyan Gilang.2010.*Serba Serbi Kesehatan Gigi Dan Mulut*.Jakarta:Bukune
- Elpindri, Elmiyasna, Mitayani, Hasnita Evi, Abidin Zainal.2009.*Soft Skill*.Jakarta:Baduose Media
- Purwanto, S.2007.*Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan rumah Sakit*