

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Ibrahim¹, Meriem Meisyaroh², Deswanti Ramadhani³

^{1,3}*Program Studi DIII Kesehatan Gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap*

²*Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Sidrap*

Alamat Korespondensi: ibrahim220689@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Gigi Stikes Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2018. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Dengan jumlah Sampel 31. Berdasarkan hasil penelitian dengan tujuan untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Gigi Stikes Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2018 maka dapat disimpulkan, Secara umum Klinik Gigi Stikes Muhammadiyah Sidrap diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien tersebut dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan memperhatikan berbagai dimensi, yaitu dimensi pelayanan, dimensi daya tanggap, dimensi tampilan fisik, dimensi empati, dan dimensi pelayanan medis.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Hal ini salah satunya ditandai oleh penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata (Depkes RI, 2015).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sri Handayani, 2016).

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan diberikan. Apabila penampilan kurang harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan

apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

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 (Angraini 2015).

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan / terima pasien (Setyaningsih W, dkk 2012).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit, yaitu tampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, aspek kepuasan pasien yang dilayani (Asmidar A, 2007). Berdasarkan penelitian Bleich, Ozaltin & Murray (2009) yang dipublikasikan oleh WHO menyatakan bahwa diseluruh Amerika Serikat dan Eropa kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi keperawatan dan kesehatan. Namun, penelitian tentang kepuasan pasien diartikan dan diukur dengan dua hal fokus, yaitu penelitian yang berfokus pada

kepuasan pasien dengan kualitas dan jenis dari pelayanan kesehatan yang diterima, fokus lainnya pada kepuasan orang-orang dengan system kesehatan secara umum. (WHO, 2009).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2011 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Rata-rata kepuasan masyarakat terhadap layanan di bidang kesehatan sebesar 2,85, dengan rata-rata harapan masyarakat 3,48. Sehingga IKM-nya sebesar 78,16 tergolong kategori B (Baik) (BALITBANGDA Sulawesi Selatan, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Harun dalam penelitiannya terhadap mutu pelayanan di poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Sudarso Pontianak Kalimantan terdapat 63 orang (52,5%) pasien yang puas akan pelayanan di rumah sakit tersebut dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 37 orang (47,5%).⁷ Dari hasil ini yang paling berperan adalah cara pembayaran. Hasil penelitian Naibaho di poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau Kalimantan Barat menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang masih rendah yaitu 37%. Dari hasil ini, faktor dimensi mutu yang paling berperan berhubungan dengan kepuasan adalah *reliability*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmah (2015) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Moch. Ramdhan Bandung hasilnya menggambarkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap

variabel kehandalan (*reability*) dengan skor 84,5%, 78,2% puas terhadap variable wujud/bukti langsung (*tangible*), 84,7% sangat puas terhadap variable ketanggapan (*responsiveness*), 86,5% sangat puas terhadap variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) dan 84,5% sangat puas terhadap variabel empati (*emphaty*). Dari hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan dari beberapa dimensi tingkat kepuasan pasien rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapatkan dari pusat pelayanan kesehatan yang dikunjunginya.

Dari data yang diperoleh, pasien di klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap pada tahun 2017 jumlah pasien mencapai 80 orang yang berobat. Pelayanan di klinik gigi masih kurang, dari sikap, pasien masih ada yang menunggu lama. Pelayanan di klinik juga kurang memuaskan karena perawat yang kurang serta jumlah *Dental Unithanya* 1, sehingga pasien lama menunggu gilirannya. Ruangan di klinik sangat kecil, sehingga keadaan terlihat sempit ruangan tidak ber AC. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Bila pasien merasa tidak puas atau kecewa harus segera diketahui faktor penyebabnya dan segera dilakukan koreksi atau perbaikan agar tercapai tujuan pembangunan kesehatan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan

gambaran atau deskripsi tentang tingkat kepuasan pasien di klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap pada bulan Juni-Agustus yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sampel penelitian adalah pasien yang datang ke klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yang dilakukan dengan mengambil responden yang tersedia.

Analisa dan Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan jenis analisis berupa analisis univariat, yaitu untuk mengetahui hasil dari variabel yang diteliti. Adapun pengolahan data menggunakan komputer yang disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan (Reability)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	4	16,1%
Cukup Puas	18	58,1%
Puas	5	16,1%
Tidak Puas	3	9,7%
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	31	100

Data pada table 1 menunjukkan kepuasan sampel terhadap Kehandalan

Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan (Reability) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (16,1%), kategori cukup puas sebanyak 18 (58,1%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), Tidak puas sebanyak 3 orang (9,7%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan (Responsiveness)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	9	29%
Cukup Puas	15	48,4%
Puas	5	16,1%
Tidak Puas	2	6,5%
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	31	100

Data pada tabel 2 menunjukkan kepuasan sampel terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan (Responsiveness) dengan kategori sangat puas sebanyak 9 orang (29%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan/Keperawatan (Assurance)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	41,9%
Cukup Puas	12	38,7%
Puas	4	12,9%
Tidak Puas	2	6,5%
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	31	100

Data pada tabel 3 menunjukkan kepuasan sampel terhadap

Tindakan/Keperawatan (Assurance) dengan kategori sangat puas sebanyak 13 orang (41,9%), kategori cukup puas sebanyak 12 orang (38,7%), kategori Puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan (Emphaty)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	25	80,6%
Cukup Puas	6	19,4%
Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	31	100

Data pada tabel 4 menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan (Emphaty) dengan kategori sangat puas sebanyak 25 orang (80,6%), kategori cukup puas sebanyak 6 orang (19,4%), tidak terdapat kategori kategori Puas, Tidak puas dan sangat tidak puas.

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	4	12,9%
Cukup Puas	15	48,4%
Puas	11	35,5%
Tidak Puas	1	3,2%
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	31	100

Data pada tabel 5 menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori puas sebanyak 11 orang (35,5%) dan kategori tidak puas sebanyak

1 orang (3,2%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan penyajian data penelitian di atas maka dapat dibahas berdasarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (reability), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Kehandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan (Reability) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (16,1%), kategori cukup puas sebanyak 18 (58,1%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), Tidak puas sebanyak 3 orang (9,7%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap ketanggapan tenaga kesehatan (responsiveness), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan (Responsiveness) dengan kategori sangat puas sebanyak 9 orang (29%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan/keperawatan (assurance), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Tindakan/Keperawatan (Assurance) dengan kategori sangat puas sebanyak 13 orang (41,9%), kategori cukup puas sebanyak 12 orang (38,7%), kategori Puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

4. Tingkat kepuasan pasien terhadap sikap empati tenaga kesehatan (emphaty), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan (Emphaty) dengan kategori sangat puas sebanyak 25 orang (80,6%), kategori cukup puas sebanyak 6 orang (19,4%), tidak terdapat kategori kategori Puas, Tidak puas dan sangat tidak puas.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori puas sebanyak 11 orang (35,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3,2%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

Peneliti berasumsi tingkat kepuasan karena terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi. Hasil penelitian ini mendukung teori :

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien, Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

- a. Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh

karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

- b. Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
- c. Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
- d. Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini (2015) tentang “Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Kabupaten Bone” hasil dari penelitian ini adalah Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Bone berdasarkan kelima dimensi yang diteliti yaitu dimensi jaminan, dimensi daya tanggap, dimensi tampilan fisik, dimensi empati, dan dimensi pelayanan medis memberikan gambaran bahwa pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Bone.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (reability), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Kehandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan (Reability) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (16,1%), kategori cukup puas sebanyak 18 (58,1%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), Tidak puas sebanyak 3 orang (9,7%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap ketanggapan tenaga kesehatan (responsiveness), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan (Responsiveness) dengan kategori sangat puas sebanyak 9 orang (29%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori Puas sebanyak 5 orang (16,1%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan/keperawatan (assurance), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Tindakan/Keperawatan (Assurance) dengan kategori sangat puas sebanyak 13 orang (41,9%), kategori cukup puas sebanyak 12 orang (38,7%), kategori Puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori Tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap sikap empati tenaga kesehatan (emphaty), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sikap Empati Tenaga Kesehatan (Emphaty) dengan kategori sangat puas sebanyak 25 orang (80,6%), kategori cukup puas

sebanyak 6 orang (19,4%), tidak terdapat kategori kategori Puas, Tidak puas dan sangat tidak puas.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles), menunjukkan kepuasan sampel terhadap Sarana dan Prasarana (Tangibles) dengan kategori sangat puas sebanyak 4 orang (12,9%), kategori cukup puas sebanyak 15 orang (48,4%), kategori puas sebanyak 11 orang (35,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3,2%) dan tidak terdapat kategori sangat tidak puas.

SARAN

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan kesehatan gigi terkait tingkat kepuasan pasien di klinik gigi.

DAFTAR PUSTAKA

Angraini, A. I. (2015). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanudin.

Harun D. (2001). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan pasien poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Sudarso Pontianak Kalimantan Barat tahun 2000*. Tesis: Jakarta: Program Magister UI.

Imran. (2003). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Regular Lembaga Kedokteran Gigi TNI AL. R.E. Martadinata Jakarta*. (Karya Tulis Ilmiah). Bandung: Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung.

Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

Setyaningsih W., Adriani R. B., Prihatini E. (2012). *Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta*. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan.

Suprpto (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.