

Taqiyyah Tsabita Laumara¹La Ode Ali Imran Ahmad² Paridah³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo¹²³

tsabitataqiyyah@gmail.com¹Imranoder@gmail.com²paridah@gmail.com³

Abstrak

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah interaksi antara konsumen dengan *provider* (penyedia pelayanan).Pemanfaatan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan seberapa jauh efektifitas pelayanan tersebut.Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui gambaran pemanfaatan Poliklinik Gigi berdasarkan akses, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien di Puskesmas Kapoiala Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe Tahun 2016.Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan survei, dimaksudkan untuk mengetahui gambaran pemanfaatan Poliklinik Gigi di Puskesmas Kapoiala Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas kapoiala masih kurang dimanfaatkan, akses tempat tinggal responden terhadap pemanfaatan Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala masih sulit sehingga masyarakat kurang memanfaatkan Poliklinik Gigi, mutu pelayanan yang tersedia di Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala sudah baik, kepuasan pasien yang didapat di Puskesmas Kapoialaresponden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pemerintah dan Dinkes Kabupaten Konawe diharapkan melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana kesehatan dan meningkatkan mutu pelayanan.Selain itu, memperhatikan sarana transportasi dan jalan serta penyebrangan yang menghubungkan beberapa desa agar mempermudah masyarakat menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapoiala yang merupakan pusat kesehatan yang berada di daerah tersebut untuk menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci :*Pemanfaatan Pelayanan, Akses, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Taqiyyah Tsabita Laumara¹ La Ode Ali Imran Ahmad² Paridah³

Public Health Faculty of Halu Oleo University¹²³

taqiyahtsabitaL@gmail.com¹ imranoder@gmail.com² paridah@gmail.com³

Abstract

Utilization of health services is the interaction between the consumer and the provider (the service provider). Utilization of health services are closely related to when someone needs health services and how effective those services. The purpose of this study was to determine the overview of utilization of Dental Polyclinic based on access, service quality and patient's satisfaction in Local Government Clinic of Kapoiala Sub-district of Kapoiala Regency of Konawe in 2016. The method of study was descriptive by survey approach, intended to determine the overview of utilization of Dental Polyclinic in Local Government Clinic of Kapoiala in 2016. The results showed that utilization of dental and oral health services in Local Government Clinic of Kapoiala was still less used, residence access of respondents towards utilization of Dental Polyclinic of Local Government Clinic of Kapoiala was still difficult, so the people were less using Dental Polyclinic, service quality that provided at Dental Polyclinic of Local Government Clinic of Kapoiala have been good, patient's satisfaction that obtained in Local Government Clinic of Kapoiala, respondents said they were satisfied towards dental and oral health services. The government and Health Office of Regency of Konawe expected to make improvements and increasing health facilities and infrastructure and improving service quality. Beside it, give attention towards transportation facilities, roads and crossing facilities to connect several villages in order to facilitate the people to use health services facilities in Local Government Clinic of Kapoiala which is a health center located in that area to support health services that provided to the people.

Keywords: service utilization, access, service quality, patient's satisfaction

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) menyebutkan kesehatan adalah keadaan sempurna, baik fisik, mental, maupun sosial, dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. Sedangkan menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi¹

Di negara-negara Eropa dan Amerika, 90% - 100% anak-anak di bawah umur 18 tahun menderita penyakit karies dentis. Sebanyak 60-90% anak usia sekolah dan orang dewasa pada umumnya di seluruh dunia memiliki permasalahan gigi dan mulut². Hasil Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT) yang dilaporkan oleh Kementerian Kesehatan Nasional Indonesia tahun 2013 menunjukkan dari 10 kelompok penyakit terbanyak yang dikeluhkan masyarakat, penyakit gigi dan mulut menduduki peringkat pertama yaitu meliputi 60% penduduk. Penyakit gigi dan mulut posisinya menduduki peringkat ke-8 dari sepuluh besar penyakit rawat jalan. Selain itu survei menunjukkan bahwa 70% menderita karies gigi dan gingivitis (peradangan gusi). Pada orang dewasa ditemui sebanyak 73% yang menderita karies gigi³

Menurut data dari Riset Kesehatan Dasar (RIKESDAS) tahun 2013, prevalensi nasional masalah gigi dan mulut adalah 25,9%, sebanyak 14 provinsi mempunyai prevalensi masalah gigi dan mulut di atas angka nasional yaitu DKI Jakarta 29,1%, Jawa Barat 28%, Yogyakarta 32,1%, Jawa Timur 28,6%, Nusa Tenggara Barat 26,9%, Nusa Tenggara Timur 27,2%, Kalimantan Selatan 36,1%, Sulawesi Utara 31,6%, Sulawesi Tengah 35,6%, Sulawesi Selatan 36,2%, Sulawesi Tenggara 28,6%, Gorontalo 30,1%, Sulawesi Barat 32,2%, Maluku 27,2%, Maluku Utara 26,9%

Kesadaran orang dewasa di Indonesia untuk datang ke dokter gigi kurang dari 7% dan pada anak hanya sekitar 4% kunjungan. Fakta yang terjadi, 72,1% penduduk Indonesia memiliki masalah gigi berlubang dan 46,5% diantaranya tidak merawat gigi berlubang. Kunjungan penderita ke puskesmas rata-rata sudah dalam keadaan lanjut untuk berobat, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat pada umumnya untuk berobat sedini mungkin masih belum dapat dilaksanakan. Masyarakat berkunjung bila sudah mengalami sakit gigi. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah pengunjung yang memanfaatkan pelayanan

kesehatan di Puskesmas. Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak saja berupa pencabutan gigi dan penambalan gigi tetapi masyarakat harus berkunjung minimal 6 bulan sekali⁴.

Pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang rendah pada Puskesmas menunjukkan fenomena yang mempengaruhi tercapainya hidup sehat. Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2015, gambaran pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas rata-rata 5 orang perhari sedangkan target nasional pemanfaatan Puskesmas sebanyak 9 orang perhari dan pemanfaatan rumah sakit umum kelas B rata-rata kunjungan sebanyak 23 orang perhari sedangkan target nasional sebanyak 65 orang perhari.

Data kesehatan gigi indonesia saat ini hanya ada sekitar 21.900 dokter gigi di Indonesia. Jumlah itu yang mengantongi registrasi. "Dari 21.900 dokter gigi, 40 persennya hanya membuka praktik pribadi, padahal yang paling utama adalah layanan publik⁵

Puskesmas Kapoiala adalah Puskesmas yang berada di Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe. Pemanfaatan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Puskesmas Kapoiala masih kurang dibandingkan dengan kapasitas yang dimiliki dengan melihat data kunjungan pasien yang datang memeriksakan penyakit gigi yang dideritanya periode Januari sampau dengan Juli 2016 dengan jumlah 201 orang, sedangkan jumlah penduduk yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala adalah 4.812 jiwa⁶

Kapasitas dari Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala yaitu dapat melayani pasien minimal tiga (3) pasien setiap harinya. Sedangkan rata-rata kunjungan perharinya hanya 1 – 2 pasien dimana masih dikatakan rendah karena berada di bawah angka kunjungan nasional. Berdasarkan data register Puskesmas Kapoiala, jumlah pasien yang datang berkunjung di poliklinik gigi periode Januari sampai dengan Juli tahun 2016 berjumlah 201 orang dengan sebaran sebagai berikut: Januari sebanyak 37 orang, Februari 29 orang, Maret 35 orang, April 31 orang, Mei sebanyak 24 orang Juni 26 orang dan Juli sebanyak 19 orang

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kapoiala bahwa letaknya berada disalah satu desa di Kecamatan Kapoiala yaitu desa Kapoiala. Sedangkan desa dan kelurahan lainnya ada yang berada disekitar Puskesmas dan ada pula yang

berada jauh dari Puskesmas Kapoiala. Jarak yang jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan Puskesmas ditambah kondisi transportasi yang digunakan belum lancar atau belum ada angkutan umum yang tersedia sehingga sulit untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang ada.

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan antara lain aspek kepuasan pasien terutama terhadap pelayanan kuratif, biasanya bila pelayanan kesehatan baik maka pasien akan tetap memilih sarana pelayanan tersebut untuk berobat, aspek mutu pelayanan juga menjadi sorotan seperti kemampuan petugas kesehatan melakukan pelayanan, ketersediaan fasilitas, ataupun sikap petugas dalam melayani keluhan dan kebutuhan pasien. Selain itu akses ke pelayanan kesehatan seperti jarak tempat pelayanan kesehatan dengan rumah, moda transportasi, serta sarana pendukung seperti akses jalan juga turut memberikan pengaruh dalam keputusan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan⁷

Penelitian sebelumnya yang dilakukan yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *enabling factor* (jarak pelayanan kesehatan, tersedianya sarana dan prasarana, biaya pelayanan kesehatan) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian menemukan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan pemanfaatan Balai Pengobatan Gigi Puskesmas di Kabupaten Tabanan⁹

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Studi Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe Tahun 2016”

METODE

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan survei, dimaksudkan untuk mengetahui gambaran pemanfaatan Poliklinik Gigi di Puskesmas Kapoiala Tahun 2016. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁸. Adapun Populasi dalam penelitian berdasarkan kunjungan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala setiap bulannya berdasarkan data Tahun 2016 Periode Januari-

Juli yaitu 201 orang. sampel dalam penelitian ini berjumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 responden. Adapun cara pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dengan menggunakan tabel acak¹⁰

Data/informasi Sekunder data dan dokumen yang diperoleh selama penelitian yang berguna sebagai penunjang dan pelengkap data primer yang masih berhubungan dengan penelitian ini.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan kelompok umur di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	< 20	12	17,9
2	21 – 30	19	28,4
3	31 – 40	14	20,9
4	41 – 50	14	20,9
5	51 – 60	8	11,9
Total		67	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2016

Tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kelompok umur, dari 67 responden yang tertinggi yaitu kelompok umur 21 – 30 tahun sebanyak 19 responden (28,4%), dan yang terendah yaitu kelompok umur 51 - 60 tahun sebanyak 8 responden (11,9%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	25	37,3
2	Perempuan	42	62,7
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, dari 67 responden yang paling banyak jenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (37,3%), dan yang sedikit jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden (37,3%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	SD	20	29,9
2	SMP	27	40,3
3	SMA	14	20,9
4	D-III/Sarjana	6	9,0
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Pendidikan, dari 67 responden pendidikan yang paling banyak pendidikan SMP yaitu sebanyak 27 responden (40,3%), dan responden dengan pendidikan paling sedikit pendidikan D-III/Sarjana yaitu sebanyak 6 responden (9,0%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Berkerja	27	40,3
2	Wiraswasta	17	25,4
3	Nelayan	17	25,4
4	PNS	6	9,0
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan tingkat pekerjaan, dari 67 responden yang paling banyak tidak bekerja yaitu sebanyak 27 responden (40,3%), dan pekerjaan yang paling sedikit PNS yaitu sebanyak 6 responden (9,0%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Memanfaatkan	31	46,3
2	Tidak Memanfaatkan	36	53,7
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 31 responden (46,3%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan 36 responden (53,7%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut .

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Akses di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Akses	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Mudah Diakses	29	43,3
2	Sulit Diakses	38	56,7
Total		67	100

No.	Akses	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Mudah Diakses	29	43,3
2	Sulit Diakses	38	56,7
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 29 responden (43,3%) yang mengatakan akses pelayanan kesehatan gigi dan mulut mudah diakses, dan 38 responden (56,7%) yang mengatakan akses pelayanan kesehatan gigi dan mulut sulit diakses.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Kapoiala Tahun 2016.

No.	Mutu Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	41	61,2
2	Buruk	26	38,8
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 41 responden (61,2%) yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik, dan 26 responden (38,8%) yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut buruk.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas di Puskesmas Kapoiala tahun 2016

No.	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Puas	42	62,7
2	Tidak Puas	25	37,3
Total		67	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2016

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 42 responden (62,7%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan 25 responden (37,3%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut

DISKUSI

Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah timbulnya keinginan masyarakat untuk

memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan pasien baik pada saat sehat untuk konsultasi kesehatan dan pada saat masyarakat merasa pasien dan membutuhkan pelayanan petugas kesehatan¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 31 responden yang sering memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan 36 responden yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Responden yang sering memanfaatkan Poliklinik Gigi Puskesmas kapoiala adalah responden yang memanfaatkan Poliklinik Gigi ≥ 2 kali dalam setahun atau mereka memanfaatkan Poliklinik Gigi setiap mereka mengalami keluhan terhadap kesehatan gigi dan mulut mereka. Sedangkan responden yang kurang memanfaatkan Poliklinik Gigi Puskesmas kapoiala adalah responden yang memanfaatkan Poliklinik Gigi hanya sekali dalam setahun atau hanya apabila dalam keadaan darurat.

Responden yang kurang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kapoiala disebabkan karena kurangnya tingkat kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya memeriksakan kesehatan gigi dan mulut ke puskesmas, dan tingkat kemauan masyarakat yang kurang serta karena pengetahuan masyarakat masih kurang tentang Poliklinik Gigi. Hal ini terjadi karena didukung oleh faktor ekonomi yang kurang dan akses informasi kesehatan yang kurang kepada masyarakat. sebab masyarakat terutama ibu-ibu hanya berprofesi sebagai ibu rumah tangga dan tidak memiliki pekerjaan sampingan dan sebagian lain terutama kepala keluarga berprofesi sebagai nelayan.

Sebagian besar responden di lihat dari tingkat pendidikannya, banyak yang menyelesaikan pendidikannya hanya sampai di tingkat SD dan SMP karena mereka lebih memilih untuk mencari kerja dari pada melanjutkan pendidikannya karena tingkat perekonomian masyarakat masih kurang seperti yang sudah dijelaskan di atas. hal ini yang membuat kurangnya pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi sehingga masyarakat yang datang untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulut tidak banyak bahkan sehari hanya satu sampai tiga pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut.

Merujuk pada tingkat pendidikan masyarakat dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi pendidikan maka pengetahuan tentang perawatan gigi akan

semakin baik. Sehingga orang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung mengajarkan perilaku hidup bersih dan sehat sehingga kesehatan gigi keluarga mereka tetap terjaga dengan baik.

hasil observasi yang didapatkan dilapangan bahwa responden yang menggunakan poliklinik gigi, mengatakan bahwa hanya pada saat mereka merasakan keluhan pada gigi atau sakit gigi lalu mereka pergi ke puskesmas untuk mengobatinya. Seharusnya perawatan gigi yang baik diperiksakan secara rutin walaupun gigi dalam keadaan tidak ada keluhan atau mengalami sakit gigi. pemeriksaan gigi yang rutin pastinya akan sangat bermanfaat bagi kesehatan gigi dan mulut. Selain memungkinkan mendeteksi masalah gigi dan gusi pada tahap awal, serta penanganan dini justru akan menghemat biaya pengobatan dibanding pada saat kondisi gigi sudah parah.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat umumnya mencari yang lebih dekat karena dianggap selain ditinjau dari sudut ekonomis misalnya biaya transportasi, masyarakat juga memperhitungkan tenaga dan waktu yang habis untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Semakin dekat lokasi puskesmas dengan tempat tinggal masyarakat maka semakin mudah akses untuk memanfaatkan fasyankes gigi.

Persepsi positif terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut menjadi salah satu pendorong responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, walaupun ada sebagian besar responden yang memiliki persepsi positif tetapi tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut itu disebabkan karena kurangnya kesadaran responden terhadap pentingnya pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, disimpulkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sudah digambarkan baik dan dimanfaatkan oleh responden¹²

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan) di Poliklinik Gigi Puskesmas Tabaringan Makassar, bahwa masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tabaringan kurang memanfaatkan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Tabaringan¹³.

Akses Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Akses tempat tinggal dapat mempengaruhi jumlah kunjungan di Puskesmas Kapoiala, makin dekat akses tempat tinggal masyarakat dengan Puskesmas pelayanan kesehatan gigi dan mulut maka makin besar jumlah kunjungan di Puskesmas Kapoiala, begitu pula sebaliknya, makin jauh akses tempat tinggal masyarakat dengan Puskesmas Kapoiala maka makin kecil pula jumlah kunjungan di Poliklinik Gigi tersebut.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 29 responden yang mengatakan akses pelayanan kesehatan gigi dan mulut mudah diakses, dan 38 responden yang mengatakan akses pelayanan kesehatan gigi dan mulut sulit diakses.

Hasil penelitian lain menunjukkan sebesar 4,93% responden tidak pergi ke pelayanan kesehatan. Meskipun persentasenya cukup kecil tetapi seharusnya setiap orang yang membutuhkan ke pelayanan kesehatan harus pergi ke pelayanan kesehatan. Responden yang pergi ke pelayanan kesehatan sebagian besar mereka pergi ke Puskesmas yaitu sebesar 38,27%. Masyarakat yang tidak berobat di Puskesmas dikarenakan beberapa alasan diantaranya adalah sebagian besar responden merasa tidak sembuh bila berobat di Puskesmas, selain itu adanya pandangan bahwa responden kurang yakin apabila penyakitnya diobati di Puskesmas. Sedangkan responden yang menggunakan pelayanan di Puskesmas sebagian besar menyatakan bahwa alasan mereka kesana karena menggunakan kartu Jamkesmas dan jarak Puskesmas dekat dengan rumah dengan biaya yang relatif murah¹⁴

Hasil observasi yang didapatkan dilapangan bahwa sebagian responden mengatakan sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kapoiala karena jarak yang jauh dari tempat tinggal masyarakat dan ada dua desa yang harus menyebrang menggunakan rakit serta tidak adanya kendaraan umum yang dapat langsung mengakses ke tempat pelayanan kesehatan sehingga untuk masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan pribadi harus mengeluarkan biaya tambahan untuk ke pelayanan kesehatan gigi.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan akan sangat sulit untuk dimanfaatkan karena akses yang harus ditempuh oleh responden untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan pengambilan keputusan untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan baik pelayanan

kesehatan gigi dan mulut ataupun pelayanan Puskesmas lainnya.

Responden yang mengatakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mudah diakses yakni responden yang memiliki tempat tinggal di sekitaran ataupun tidak jauh dari Puskesmas Kapoiala, bahkan responden sendiri memiliki kendaraan pribadi yang memungkinkan untuk mengakses pelayanan kesehatan secara cepat, sedangkan untuk responden yang mengatakan sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapoiala adalah responden yang memiliki tempat tinggal jauh dari puskesmas sehingga membutuhkan biaya tambahan transportasi untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kapoiala.

Hasil penelitian didapatkan responden yang memiliki akses yang sulit antara tempat tinggal responden dengan pelayanan kesehatan, yaitu responden yang bertempat tinggal di desa lain yang mana harus menyewa rakit untuk menyebrang bagi responden yang tidak mempunyai rakit sendiri untuk menyebrang ke pusat pelayanan kesehatan bahkan terkadang tidak melakukan pemeriksaan kesehatan dikarenakan kondisi cuaca yang tidak mendukung, namun dengan hal ini membuat akses yang sangat sulit untuk dijangkau oleh responden.

Akses merupakan jarak fisik terkait keterjangkauan dengan ketersediaan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas, atau jaraknya terhadap pengguna pelayanan. Menurut pengalaman peneliti bahwa kurangnya pemanfaatan pelayanan gigi dan mulut dikarenakan kurangnya alat transportasi untuk menjangkau Poliklinik Gigi dan pendapatan responden yang rendah.

Akses yang menyulitkan yang membuat pasien untuk sulit mendapatkan pelayanan kesehatan yang mana dari beberapa desa yang berada di desa kapoiala ada setidaknya dua desa yang harus menggunakan rakit atau kapal sewa untuk menjangkau tempat pelayanan kesehatan yang diantara kedua desa tersebut masih harus melakukan penyebrangan dengan menggunakan rakit sampai dua kali penyebrangan yang membuat responden semakin sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. walaupun terdapat puskesmas lain yang berada di sekitar Kecamatan Lalonggasumeeto, namun hal ini tidak membuat pasien lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian di Desa Padaelo Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yang

menyatakan bahwa akses tempat tinggal yang jauh dari Puskesmas akan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas karena untuk memanfaatkan pelayanan Puskesmas perlu adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk biaya transportasi¹⁵.

Mutu Pelayanan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal¹⁶.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen¹⁷.

Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 41 responden yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik, dan 26 responden yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut buruk.

Hasil penelitian lain menunjukkan Distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau, untuk mutu pelayanan sebanyak 39 orang (60%) dengan kategori puas. Pada penelitian ini pasien merasa puas terhadap penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh petugas kesehatan gigi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriwaru Kabupaten Bone¹⁸

Hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter dan perawat dengan kemauan berobat kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kartini Jepara Tahun 2005. Hasil penelitian menunjukkan, persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter dan mutu pelayanan perawat yang dilihat dari lima dimensi mutu yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles mempunyai hubungan dengan kemauan pasien untuk berobat kembali¹⁹.

Hasil observasi dilapangan didapatkan bahwa responden mengatakan mutu pelayanan baik, dalam menilai mutu pelayanan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani perawatan. Sikap yang merupakan ungkapan perasaan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Memberikan perhatian penuh, bersikap sopan, ramah, tidak ragu-ragu dan menjalin hubungan yang baik dengan pasien berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan. Sebagian subjek penelitian merasa bahwa kemampuan dan kesigapan dokter gigi, memberikan perawatan yang memuaskan, dapat menyembuhkan penyakit mereka dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi dengan baik pada pasien. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh ketanggapan petugas kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan..

Sedangkan dari beberapa responden yang mengatakan buruk, salah satunya dikarenakan kemampuan pelayanan dari asisten dokter yang kurang menguasai ilmu dibidang kesehatan gigi dan mulut, serta di puskesmas tersebut tidak mempunyai perawat gigi. Selain itu, dari segi kelengkapan alat yang digunakan oleh dokter yang dirasakan oleh pasien masih kurang hal ini yang membuat adanya pasien yang mengatakan mutu pelayanan di puskesmas Kapoiala masih buruk dalam hal ini pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut.

Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan karena pasien adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat

perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya²⁰

Kepuasan pasien biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima disebuah layanan kesehatan cenderung akan menggunakan layanan kesehatan itu kembali. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Puskesmas yang sama. Pasien yang puas akan loyal dan memberikan promosi dari mulut kemulut bagi masyarakat sekitar yang akan memberikan dampak positif bagi Puskesmas²¹

Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting bagi suatu provider pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah puskesmas. Hal tersebut dikarenakan langkah pengukuran kepuasan pasien dapat memberikan *feedback* dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien. Keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden, terdapat 42 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan 25 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Hasil penelitian lain menunjukkan Pada penelitian ini pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut merasa puas, sangat puas, cukup puas, karena perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang mereka sampaikan. Perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan²²

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan dilapangan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas kapoiala merasa puas dengan pelayanan keseatan gigi da mulut hal ini ditunjukkan dari pelayanan yang diberikan oleh dokter terhadap pasien yang dapat berobat, seperti bicaranya sopan, ramah, dan merespon apapun yang ditanyakan pasien. Sedangkan, peduli menurut mereka adalah tidak acuh tak acuh terhadap

pasien, menanyakan kondisi pasien, tidak marah-marah.

Dari penelitian yang didapatkan sebagian besar responden mengatakan dokter gigi yang berada di puskesmas yaitu akrab dengan pasien, petugas kesehatan gigi terlihat ramah dan sering berbicara dengan pasien, instruksi yang diberikan jelas, dan kadang-kadang menggunakan bahasa daerah setempat untuk lebih akrab dengan pasien. Sedangkan, sebagian berpendapat tidak puas, di karenakan mereka menganggap dokter gigi memberikan penjelasan atau instruksi yang kurang dimengerti pasien.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa gambaran pendapat pasien mengenai pelayanan petugas kesehatan gigi yang ada sudah baik, untuk sarana dan prasarana yang tersedia cukup baik, dan permintaan pasien yang berpendapat kurang baik dan terhadap pelayanan petugas kesehatan gigi meminta agar petugas lebih bersikap peduli, disertai dengan kemampuan pelayanan yang menguasai semua bidang kedokteran gigi, serta dengan pelayanan yang terampil. Untuk sarana dan prasarana pasien meminta agar ruang periksa pada fasyankes gigi lebih nyaman.

Penelitian lain menunjukkan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pencabutan gigi yang dilakukan oleh mahasiswa di klinik bedah mulut RSGM universitas Jember pada bulan November – Desember 2015, mendapatkan kesimpulan bahwa responden penelitian merasakan kepuasan terhadap pelayanan pencabutan gigi yang dikerjakan oleh mahasiswa profesi di klinik bedah mulut RSGM Universitas Jember²³

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang Studi Pemanfaatan Poliklinik Gigi dan Mulut di Puskesmas Kapoiala Kecamatan Lalonggasumeeto, Kab.Konawe tahun 2016 disimpulkan bahwa:

1. Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas kapoiala masih kurang sehingga sebagian besar responden belum paham tentang pemanfaatan Poliklinik Gigi yang berimplikasi pada kurangnya pemanfaatan Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala Kecamatan Lalonggasumeeto, Kab.Konawe Tahun 2016.
2. Akses tempat tinggal responden terhadap pemanfaatan Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala sulit sehingga masyarakat kurang memanfaatkan Poliklinik Gigi.

3. Mutu pelayanan yang tersedia di Poliklinik Gigi Puskesmas Kapoiala masih kurang meskipun sebagian responden menyatakan mutu yang didapatkan cukup
4. Kepuasan pasien yang didapat di Puskesmas Kapoiala sudah cukup baik namun masih adanya yang mengatakan kurang dikarenakan mutu pelayanan yang masih harus diperbaiki

SARAN

Berdasarkan simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe dan pihak Puskesmas Kapoiala khususnya, lebih mengembangkan dan memperluas informasi-informasi kesehatan kepada masyarakat melalui PKK, Posyandu dan kepala desa/wisma, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi-informasi kesehatan yang diperlukan. Misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan kesehatan untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya kesehatan sehingga diharapkan akan terjadi perubahan tindakan dalam mencari pengobatan.
2. Pemerintah Kabupaten Konawe diharapkan untuk lebih memperhatikan sarana transportasi umum dan kondisi jalan untuk mempermudah masyarakat dalam berpergian serta menambah dan memperluas lapangan kerja yang layak bagi masyarakat sehingga perekonomian masyarakat lebih meningkat.
3. Pemerintah dan Dinkes Kabupaten Konawe diharapkan melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana kesehatan dan perbaikan mutu pelayanan di Puskesmas Kapoiala yang merupakan pusat kesehatan yang berada di daerah tersebut untuk menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sehingga kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Notoatmodjo, 2014, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Rineka Cipta, Jakarta (WHO, *Oral Health Media Center*, 2014)
2. Profil Kementerian kesehatan RI, 2013
3. Profil Kementerian kesehatan RI, 2014
4. Profil Kementerian kesehatan RI, 2015
5. Puskesmas Kapoiala, *Profil Puskesmas Tahun 2014*, Konawe.
6. Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
7. Sihite, Jesica N. *Hubungan Perilaku Pemeliharaan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Pengalaman Karies Dan Indeks Oral Higiene Pada Murid SMP Tahun 2011*. Fakultas dokteran Gigi. USU. Medan
8. Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
9. Angraini, A. I. 2015, *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum daerah (rsud) tenriawaru kabupaten bone*
10. Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
11. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika
12. Hariyanti. 2011. *Skripsi : Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap*. Universitas Hasanuddin. Makassar
13. Permatasari, T, N, Rochman, T, N, 2013, *Analisis Vertical Equity Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*
14. Hafsah, 2011. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPF
15. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika
16. Siatanegara, M. Fais dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medik
17. Angraini, A. I. 2015, *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum daerah (rsud) tenriawaru kabupaten bone*
18. Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : CV Sagung Seto
19. Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*.
20. Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : CV Sagung Seto
21. Saragih S, Lubis AN, Sutatningsih R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas

- pasien rumah sakit umum herna medan. Medan; 2014. p. 1-8
22. Kencana, P. G. 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pencabutan Gigi Oleh Mahasiswa Profesi di Klinik Bedah Mulut RSGM Universitas Jember tahun 2016.
23. Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.