

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO**

HJ. NURHAENI, NURWIYANA ABDULLAH

### **ABSTRAK**

Studi ini mengenai Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto tahun 2016. Dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gigi dan mulut di puskesmas bangkala kabupaten jeneponto. Penelitian ini di laksanakan di puskesmas bangkala kabupaten jeneponto dengan menggunakan metode survey observasional (pengamatan langsung) dengan jumlah sampel sebanyak 35 responden. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas Bangkala kab. Jeneponto. Hal ini di tunjukkan berdasarkan jawaban responden dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk kategori sangat puas.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan, Kesehatan Gigi

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan manusia seutuhnya, dengan demikian upaya-upaya dalam bidang kesehatan pada akhirnya akan turut berperan dalam peningkatan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia (Sowelo, 1992). Kesehatan gigi adalah penting karena pencernaan makanan di mulai dengan bantuan gigi. Selain fungsinya untuk makandan berbicara, gigi juga penting untuk pertumbuhan dan perkembangan normal anak (Hull D, 1995). Kualitas dalam layanan kesehatan merupakan sebuah konsep manajemen yang berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan kualitas dapat bertahan melalui transformasi budaya. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual dan sistem yang di pakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasiennya dengan baik agar dapat

memberikan kepuasan yang optimal (Assaf 2009).

Tiap sarana pelayanan kesehatan termasuk puskesmas berwenang unrtuk melaksanakan rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rekam medis adalah salah satu catatan yang berisi data demografi dan data medis pasien yang berguna untuk kesinambungan pelayanan kesehatan pasien. Pelayanan rekam medis di mulai saat di terimanya pasien di puskesmas melalui loket atau tempat penerimaan pasien, yang di teruskan dengan kegiatan pengeluaran berkas rekam medis dari dalam rak penyimpanan dan di lanjutkan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien selama mendapatkan pelayanan medis di puskesmas. Rekam medis juga harus di olah agar data yang di dapat selama pelayanan dapat menjadi sebuah informasi yang berguna bagi puskesmas. Pengolahan rekam medis di puskesmas meliputi pengkodaan penyakit, pembuatan indeks serta penyimpanan berkas rekam medis di

dalam rak penyimpanan agar tidak rusak ataupun hilang.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei observasional dengan pengamatan langsung. Penelitian di lakukan di poli gigi puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto.

#### **HASIL PENELITIAN**

Berikut akan di kemukakan gambaran umum responden yang menjadi obyek penelitian ini. Responden pada penelitian ini yaitu pasien yang datang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto. Kuesioner ini di berikan kepada 35 responden untuk di isi kemudian di kembalikan kepada peneliti.

Tabel 1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	16
2.	Perempuan	19
Total		35

Pada tabel 1 dapat di lihat bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak dengan jumlah

sebanyak 19 orang di bandingkan dengan responden laki-laki hanya 16 orang.

Tabel 2 distribusi responden berdasarkan umur

No	Umur (tahun)	Jumlah
1.	<20	10
2.	20-40	14
3	41-59	11
Total		35

Pada table 2 di lihat dari data yang telah di peroleh, mayoritas responden dalam

penelitian ini adalah responden berusia 20-40 tahun.

**Tabel distribusi 3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir**

No	Pendidikan terakhir	Jumlah
1.	Sarjana	4
2.	Diploma	3
3.	SMU	16
4.	SMP	7
5.	SD	4
6.	Tidak lulus SD	1
Total		35

Di tinjau dari tingkat pendidikan tarakhirnya, penelitian ini berlatar belakang pendidikan sebagian besar dari responden dalam SMU dengan jumlah sebanyak 16 orang.

**Tabel distribusi 4 berdasarkan Reliability (kehandalan)**

No	Reliability	N	Persentase N	Jumlah skor	Presentasi
1..	Puas	28	80%	112	88,8%
2.	Tidak puas	7	20%	14	11,1%
	Jumlah	35	100%	126	100%

Tabel di atas menggambarkan presentase distribusi dimensi kualitas terhadap Reliability (kehandalan) di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto.Responden yang menyatakan puas sebanyak 28 orang (80%) dengan jumlah skor puas sebanyak 112 (88,8%), sedangkan tidak puas sebanyak 7 orang (20%) dengan jumlah skor sebanyak 14 (11,1%).

**Tabel distribusi 5 berdasarkan Tangible (bukti langsung)**

No	Reliability	N	Persentase N	Jumlah skor	Presentasi
1.	Sangat puas	27	77%	135	80,8%
2.	Puas	8	23%	32	19,1%
	Jumlah	35	100%	167	100%

Tabel di atas menggambarkan presentase distribusi dimensi kualitas terhadap Reliability (kehandalan) di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto.Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 27 orang

(77%) dengan jumlah skor sangat puas sebanyak 135 (80,8%), sedangkan puas sebanyak 8 orang (23%) dengan jumlah skor sebanyak 32 (19,1%).

**Tabel distribusi 6 berdasarkan Empati (rasa peduli)**

No	Empati	N	Persentase N	Jumlah skor	Presentasi
	Sangat puas	30	85%	150	90,9%
3.	Cukup puas	5	15 %	15	9,1%
	Jumlah	35	100%	165	100%

Tabel di atas menggambarkan presentase distribusi dimensi kualitas terhadap Empati (rasa peduli) di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto.Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang

(85%) dengan jumlah skor sangat puas sebanyak 150 (90,9%), sedangkan cukup puas sebanyak 5 orang (15%) dengan jumlah skor sebanyak 15 (9,1%).

**Tabel distribusi 7 berdasarkan Assurance (jaminan)**

No	Assurance	N	Persentase N	Jumlah skor	Presentasi
1.	Puas	28	80%	112	94,1%
2.	Tidak puas	7	20%	7	5,9%
	Jumlah	35	100%	119	100%

Tabel di atas menggambarkan presentase distribusi dimensi kualitas terhadap Assurance (jaminan) di puskesmas Bangkala Kab. Jeneponto. Responden yang menyatakan puas sebanyak 28 orang

(80%) dengan jumlah skor puas sebanyak 112 (94,1%), sedangkan tidak puas sebanyak 7 orang (20%) dengan jumlah skor sebanyak 7 (5,9%).

**Tabel distribusi 8 berdasarkan Daya tanggap (responsivenses)**

No	Responsivenses	N	Persentase N	Jumlah skor	Presentasi
1.	Sangat puas	26	74%	130	79,2%
2.	Puas	7	20%	28	17,7%
3.	Cukup puas	2	6%	6	3,6%
	Jumlah	35	100%	164	100%

Tabel di atas menggambarkan presentase distribusi dimensi kualitas terhadap Responsivenses (daya tanggap) di puskesmas Bangkala Kab. Jeneponto. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 26 orang

(74%) dengan jumlah skor sangat puas sebanyak 130 (79,2%), puas sebanyak 7 orang (20%) dengan jumlah skor 28(17,7) sedangkan cukup puas sebanyak 2 orang (6%) dengan jumlah skor sebanyak 6 (3,6%).

Tabel 9 distribusi dimensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan.

No	Dimensi kepuasan pasien	% N	% Skor	Interprestasi
1.	Reliability (kehandalan)	80%	88,8%	Sangat puas
2.	Tangible (bukti langsung)	77%	80,8%	Puas
3.	Empati (rasa peduli)	85%	90,9%	Sangat puas
4.	Assurance (jaminan)	80%	94,1%	Sangat puas
5.	Responsivenses(daya tanggap)	74%	79,2%	Puas

Tabel di atas menggambarkan tentang kepuasan pasien terhadap dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Bangkala kab. Jeneponto dengan interprestasi skor dimensi Reliability

(kehandalan), Tangible (bukti langsung), Empati (rasa peduli), Assurance (jaminan),

Responsivenses (daya tanggap) sangat puas.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat di jelaskan bahwa dari 35 responden yang menerima pelayanan dipoliklinikgigi dan mulut di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto. Mayoritas responden menyatakan sangat puas,kepuasan pasien terjadi karena prosedur penerimaan pasien di puskesmas, kesigapan tenaga kesehatan pada saat pasien membutuhkan perawatan, keterampilan petugas kesehatan dalam bekerja, rasa empati terhadap pasien dan kesiapan alat medis. Sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 orang.Penyebab ketidak puasan pasien berdasarkan hasil tinjauan kuesioner, bahwa pasien tidak puas karena lama waktu menunggu pada saat di poliklinik gigi di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di teliti,dimensi yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah Assurance (jaminan) dengan nilai 94,1%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi seperti keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien, serta ketelitian petugas dalam melayani pasien sudah di laksanakan dengan baik oleh para petugas kesehatan di puskesmas Bangkala kab. Jeneponto. Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh yang paling rendah adalah Responsivenses (daya tanggap), nilainya adalah 79,2% . hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi tentang obat dan penyakit pasien serta cepat tanggap petugas dalam menangani pasien, masih perlu di tingkatkan lagi.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas Bangkala kab.Jeneponto.Hal ini di tunjukkan berdasarkan jawaban responden dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk kategori sangat puas. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan seseorang. Kepuasan pada hakikatnya merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang di terima dan di harapkan. Defenisi kualitas juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Kotler 1997 *cit.* Handayani dan Irianto 2009). pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini di tunjukkan pasien setelah berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan (kotler,1997 *cit.* Hufron dan supratman 2008). Apabila pasien merasa puas, maka pasien tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali datang berkunjung ke pusat pelayanan kesehatan. Puskesmas Bangkala kab.Jeneponto telah memenuhi kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik sudah terpenuhi.

## **KESIMPULAN**

1. Antara kualitas sangat mempunyai hubungan yang erat karena apabila

suatu pelayanan berkualitas, maka pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

2. Pada dimensi Assurance(jaminan) telah di teliti bahwa 7 orang tidak puas dengan lama waktu menunggu sehingga pada dimensi assurance (jaminan) harus lebih di tingkatkan lagi waktu pelayanannya.
3. Berdasarkan hasil dimensi responsiveness (daya tanggap) memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pasien.

### **SARAN**

- Hamid, et al.2013. Muninjaya,2011. Parasuraman,et al (1988). Witriasih (2012).
- Hatmoko, 2006. Kepmenkes RI No.128/Menkes/SK/2004. Notoatmojo (2003).
- Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Berry, Parasuraman dan Zeithamal).
- Muninjaya,2001. Handi irawan. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Muninjaya,2013), Junaidi,2002. Indarjati,2001. Corputty, et.al. 2013. Tjiptono dan Andi (2003).
- Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya* (Butami MS.MQIH,2011).

1. Sebaiknya pelayanan pada pasien lebih di tingkatkan lagi
2. kebersihan pada puskesmas harus di jaga agar pasien merasa nyaman saat berobat ke puskesmas
3. Sebaiknya jam pelayanan pada pasien harus sesuai dengan waktu pelayanan yang telah di tentukan
4. Petugas kesehatan harus lebih teliti dalam mengerjakan pasien

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Depkes RI , 2004. *Manajemen kesehatan* (Dedi Alamsyah.SKM,2011). Dede, 2009. Suharmadji, 2003.
- Purwanto,2007. Oliver (2001 cit. Purwanto,2007). Kotler. Tjiptono, (1997 cit. Purwanto,2007). Ayunda, 2009).
- Sowelo (1992), Hull D (1995). Assaf, 2009. Herijulianti,2002. Herijulianti,dkk 2002. Pohan, 2007. Notoatmojo,2003.
- Sugiono, Dr 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*, Alfabeta bandung.
- Yuanita,2011. Yuniarti, 2007. Purnama,2012. Dahlan,2008. Budiastuti (2002 cit. Purwanto,2000). Setiawan,2002.