

# GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS SENTANI

OLEH

Esli Wenda<sup>1</sup>, Nurhidayah Amir<sup>2</sup>, Sudarman<sup>3</sup>

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Secara global di dunia kurang lebih 3,9 juta penduduk mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut, pada anak-anak kesehatan gigi dan mulut mencapai 60-90% anak usia sekolah sedangkan untuk orang dewasa mencapai 15-20%.

**Tujuan:** Untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Sentani.

**Metode:** Penelitian ini bersifat *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectiona*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sentani. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 14-25 Agustus 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke poli gigi di Puskesmas sentani dari tanggal 11-17 Februari 2020 sebanyak 125 responden. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan minimal sampel sebanyak 30 responden.

**Hasil:** Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas sebanyak 30 responden (100%).

**Kesimpulan:** Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas sebanyak 30 responden (100%).

Kata kunci : Kepuasan pasien, Mutu pelayanan, kesehatan mulut dan gigi  
Kepustakaan : literatur (2010-2017)

---

<sup>1</sup>Mahasiswa STIKES Jayapura

<sup>2</sup> Pembimbing 1

<sup>3</sup> Pembimbing 2

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF  
DETAL AND ORAL HEALTH SERVICES PUBLIC SENTANI  
HEALTH CENTER**

BY

Esli Wenda<sup>1</sup>, Nurhidayah Amir<sup>2</sup>, Sudarman<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Globally, in the world, approximately 3.9 million people suffer from dental and oral health problems, dental and oral health children reach 60-90% of school-age children, while for adults it reaches 15-20%.

**Objective:** To determine the description of patient satisfaction and the quality of dental and oral health services at the Sentani Public Health Center Dental Clinic.

**Methods:** This research is descriptive quantitative with cross sectiona approach. The research was conducted at the Sentani Public Health Center. The study was conducted on 14-25 August 2020. The population in this study were all 125 patients who came to the dental clinic at Sentani Public Health Center from 11-17 February 2020. In determining the number of samples the researcher used a minimum sample of 30 respondents..

**Results:** The frequency distribution of respondents according to patient satisfaction with the quality of dental and oral health services was 30 respondents (100%) in the satisfied category.

**Conclusion:** The frequency distribution of respondents according to patient satisfaction with the quality of dental and oral health services with the satisfied category was 30 respondents (100%).

**Key words** : Patient satisfaction, service quality, oral and dental health  
**Library** : 49 Literature (2010-2017)

---

<sup>1</sup> Student nursing STIKES Jayapura

<sup>2</sup> First advisor

<sup>3</sup> Second advisor

**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, 2012).

Secara global di dunia kurang lebih 3,9 juta penduduk mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut, pada anak-anak kesehatan gigi dan mulut mencapai 60-90% anak usia sekolah sedangkan untuk orang dewasa mencapai 15-20% (WHO, 2018).

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar 2018 orang indonesia yang memiliki kesehatan gigi dan mulut mencapai 57,6% dan paling banyak berada pada kategori anak-anak yang mencapai 93% dan dewasa sebanyak 16,4%. Untuk di Indonesia sendiri prevalensi kesehatan gigi dan mulut paling tertinggi di Indonesia yaitu Papua sebanyak 29,2% dan Kalimantan sebanyak 18,7%.

Di Papua masalah kesehatan gigi dan mulut pada tahun 2018 mencapai 29.2% dengan gigi berlubang sebanyak 4.19%. dan Masyarakat Papua yang mengalami permasalahan gigi dan mulut yang menerima perawatan hanya 35.0% (Dinkes Provinsi Papua, 2018).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan-nya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.

Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah,

tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Puskesmas Sentani merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Jayapura yang banyak di kunjungi oleh masyarakat oleh karena letaknya yang strategis dan tenaga kesehatan yang memadai. Pengambilan data awal yang dilakukan pada tanggal 8 Oktober 2019 didapatkan data dari bulan Juni-Juli 2019 sebanyak 125 pasien yang berkunjung ke poli gigi dan saat ditanya ke 10 pasien yang sedang menunggu antrian di poli gigi mengenai kepuasan dalam mutu pelayanan gigi dan mulut, terdapat 7 pasien yang mengeluh terhadap kinerja puskesmas seperti proses administrasi yang lambat sehingga harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, kurangnya kebersihan puskesmas, serta peralatan yang kurang lengkap. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Sentani.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional* dimana bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut bahaya di Puskesmas Sentani. Penelitian *kuantitatif* adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data yang berbentuk angka, baik sebagai hasil pengukuran maupun hasil konvensi (Nototatmodjo, 2010).

Lokasi penelitian ini bertempat di Puskesmas Sentani. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2020.

populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke poli gigi di Puskesmas sentani dari bulan Juni-Juli 2019 sebanyak 125 responden. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan minimal sampel sebanyak 30 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling*.

## HASIL PENELITIAN

### Kepuasan pasien Terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut

No	Pencegahan	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	0	0%
2.	Tidak Puas	0	0%
3.	Puas	30	100%
4.	Sangat Puas	0	0%
5.	Total	30	100%

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas sebanyak 30 responden (100%).

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut Mumu dkk., (2018).

Berdasarkan dari beberapa *indicator responsiveness* ada beberapa yang menjadi indicator

dalam responsiveness antara lain tindakan cepat oleh dokter, perawat, dan administrasi, dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien yang berhubungan dengan perawat dan memberikan tanggapan yang cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien. Azwar menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang dokter harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap penderita, selalu memberikan pertolongan yang dibutuhkan, membina hubungan yang baik dengan perawat yang menangani pasien, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan penderita kepada dokter tersebut (Simbolon, 2016).

Hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa dalam hal ini petugas yang langsung berhubungan dengan pasien. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan meningkatkan rasa puas kepada pasien (Aly, 2017).

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian puas lebih besar daripada responden yang memberi penilaian Tidak puas ataupun sangat tidak puas. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pasien merasa aman dengan perilaku dokter, perawat terampil dan mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, pasien merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas yang ramah, tindakan dokter yang diyakini bebas dari bahaya dan keraguan. Kualitas layanan di Puskesmas dapat dijelaskan sebagai persepsi pasien terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Dimensi Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para tenaga kesehatan di Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada Puskesmas (Adnamazima, 2016).

Hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa dalam hal ini petugas yang langsung berhubungan dengan pasien. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan meningkatkan rasa puas kepada pasien. Hanafi (2017) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan memuaskan. Sebaliknya jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan

dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa adanya kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Sentani khususnya pada Poli Gigi akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan baik secara teknis maupun kelengkapan fasilitas dan kenyamanan yang disediakan.

## KESIMPULAN

Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas sebanyak 30 responden (100%).

## DAFTAR PUSTAKA

Agustiana. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan gigi dan mulut di RSUD Kota Langsa*. Sumatera Utara: Jurnal ilmiah Universitas Sumatera Utara; 2009. hal.1. 7.

Adnamazima. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Surakarta*. Surakarta: Jurnal Ilmiah Universitas Sebelas Maret; 2010. hal. 1.

Assaf. (2014). *Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Perawatan Metode Kanguru di RSAB Harapan Kita*. Depok. Universitas Indonesia.

Aly, A. R. (2017). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum*

- Daerah Dr. Saiful Anwar Malang.* Malang: Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. vol.09 No.04; 2006. h. 177 – 184.
- Aulia. (2018). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.* Diakes tanggal 3 September 2020.
- Budiman & Riyanto A. 2013. *Kapita Selekta Kuisioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Salemba Medika pp 66-69.
- Dinkes. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia.* Jakarta.
- Dinkes Provinsi Papua. (2016). *Profil Kesehatan.* Jayapura
- Hanafi, T. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Kota Langsa. Sumatera Utara:* Jurnal ilmiah Universitas Sumatera Utara; 2009. hal.1. Diakes pada tanggal 25 Agustus 2020.
- Hungu.(2012). *Pengertian Jenis Kelamin.* Jakarta: Salemba Medika.
- Hull, D. (2011). *Oral and Maxillofacial Surgery.* China: Elsevier.
- Sowelo. (2012). *Kesehatan Gigi dan Mulut.* EGS. Jakarta.
- Susanto. (2013). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD DR. Djasamen Saragih Pematangsiantar.* Sumatera Utara: Skripsi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara; 2011. h. 1-19. 4.
- Trisnantoro, Laksono. (2012). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit.* Gajah Mada University Press, Jogyakarta
- World Health Organization. Global Report .2018.*