

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas

Nurhaeni, ^KNurwiyana Abdullah², Atmajati Sri Multi³

^{1,2,3} Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Makassar
Email Penulis Korespondensi (*): nurwiyana@poltekkes-mks.ac.id

ABSTRAK

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas. Jenis penelitian ini adalah studi observasional dengan desain cross sectional, jumlah sampel 50 orang diambil dengan menggunakan random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara baik dalam dimensi *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), maupun *emphaty* (empati).

Kata kunci : Tingkat kepuasan pasien, pelayanan, poli gigi

ABSTRACT

The availability of quality health services for the community is something that must receive attention from the government as one of the efforts in development in the health sector. Puskesmas is a functional organization unit that organizes health efforts that are comprehensive, integrated, evenly accepted and affordable by the community, at a cost that can be borne by the government and the wider community in order to achieve optimal health status, without neglecting the quality of service to individuals. Patient satisfaction with services is a comparison between their perceptions of the services received and their expectations before the service. If the expectations are met, it means that the service has provided an extraordinary quality and will also lead to high satisfaction. Conversely, if the expectations are not achieved, it means that the quality of the service does not meet what is expected. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with dental poly services at the Puskesmas. This type of research is an observational study with a cross sectional design, a sample of 50 people was taken using random sampling. Collecting data using a questionnaire. The research was conducted at the Marangkayu Health Center, Kutai Kartanegara Regency. The results showed that patients were satisfied with dental and oral health services at the Marangkayu Health Center, Kutai Kartanegara Regency in the dimensions of assurance, reliability, responsiveness, tangible, and empathy.

Keywords: Patient satisfaction level, service, dental clinic

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang harus membenah diri agar setara dengan dengan negara-negara lainnya. Berbagai upaya pemerintah untuk memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan bangsa, di antaranya adalah pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Pembangunan dibidang kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan menjadi lebih baik. Pembangunan dibidang kesehatan gigi adalah bagian integral pembangunan kesehatan nasional. Artinya, dalam melaksanakan pembangunan dibidang kesehatan, pembangunan dibidang kesehatan gigi tidak boleh ditinggalkan demikian juga sebaliknya (Marlimus,2018)

UU RI No.36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita – cita bangsa indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam pancasila dan undang – undang dasar negara republik indonesia tahun 1945” dalam pasal 93 UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan gigi dan mulut menyebutkan bahwa “ pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah daerah atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu terintergrasi dan berkesinambungan.

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat menentukan dalam pembangunan unsur manusia agar memiliki kualitas. Mampu bersaing di era yang penuh tantangan saat ini maupun masa yang akan datang. Pembangunan kesehatan menjadi perhatian serius dan bahkan sektor ini merupakan salah satu agenda prioritas utama selain pembangunan dibidang lainnya. Bila

ingin melaksanakan pembangunan dibidang kesehatan gigi tidak boleh dilupakan kerangka yang lebih luas yaitu pembangunan dibidang kesehatan umumnya. Upaya kesehatan gigi perlu ditinjau dari aspek lingkungan, pendidikan, kesadaran masyarakat dan penanganan kesehatan gigi termasuk pencegahan dan perawatan. Aspek tersebut saling berhubungan dan saling mempengaruhi baik cara pencegahan dan perawatan gigi masyarakat (upaya kesehatan gigi masyarakat) maupun keadaan kesehatan gigi masyarakat (Marlimus, 2018)

Menurut data dari Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2013 masalah kesehatan gigi dan mulut tergolong tinggi, bahwa sebesar 25 ,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir. Angka prevelensi tertinggi terhadap masalah kesehatan gigi dan mulut terdapat di provinsi Sulawesi Selatan 36,2%, peringkat ke-2 Kalimantan Selatan 36,1%, dan diikuti provinsi Sulawesi Tengah 35 ,6% peringkat ke-3 dengan masalah kesehatan gigi dan mulut. Adapun angka prevalensi tertinggi yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi terdapat di provinsi Aceh 45.9%, peringkat ke-2 Bali 38,8% dan diikuti provinsi Jambi 36,2% . (Risksedas, 2013).

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengem- bangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan

yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien (Sri Handayani, 2016)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Parasuraman, 1985).

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 atupun masyarakat Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Permasalahan yang muncul adalah Puskesmas Marangkayu sebagai pelayanan tingkat pertama di Kecamatan memiliki

keterbatasan Sarana dan prasarana yang tidak bisa sepenuhnya menunjang pelayanan kesehatan kepada pasien, Puskesmas Marangkayu tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan kurangnya tenaga kesehatan, seperti Dokter Umum, Dokter Gigi, kurangnya alat-alat kesehatan dan fasilitas kesehatan khususnya di Ruang Rawat Inap. yang dirasa oleh masyarakat kurang memadai sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan masyarakat sekitarnya. Untuk mendapatkan kepastian dan jawaban yang relevan dengan permasalahan kesehatan, maka penulis melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poligigi di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif, lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara. Penelitian dilakukan selama sebulan mulai Bulan Desember – Januari 2020. Sampel merupakan seluruh pengunjung (pasien) yang memenuhi kriteria seleksi sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Jumlah sampel secara keseluruhan berjumlah 50 orang.

Kriteria penilaian kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu pemberian nilai pada setiap butir atas jawaban responden pada lima tingkatan kontinum. 'sangat puas (untuk nilai sikap positif diberikan nilai 5, sebaliknya untuk sikap negatif diberikan nilai 1 dan seterusnya sampai jawaban responden lainnya menyatakan 'sangat tidak puas'. Penilaian dilakukan pada 5 dimensi, yaitu *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), maupun *emphaty* (empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Responden terdiri dari 32 orang perempuan (64,0%) dan 18 orang laki-laki (36,0%),

dengan usia 21-40 tahun sebanyak 19 orang (38%), 15-20 tahun 14 orang (28%), 41-60 tahun 10 orang (20%), dan usia 61-80 tahun sebanyak 7(14%).

Tabel 1. Distribusi kepuasan sample terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan jaminan (*Assurance*)

| N O | Dimensi Pelayanan <i>Reliability</i> | Tingkat | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|--------|-----|
| | | SP | | P | | KP | | TP | | STP | | n | % |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Perilaku dokter menimbulkan rasa aman | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 2 | Perawat terdidik dan mampu melayani pasien | 19 | 38 | 25 | 50 | 6 | 12 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 3 | Biaya perawatan terjangkau | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 4 | Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang poli gigi | 20 | 40 | 25 | 50 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 5 | Memberi jaminan akan kesembuhan pasien | 15 | 30 | 32 | 64 | 3 | 6 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 6 | Perilaku perawat menimbulkan rasa aman | 20 | 40 | 25 | 50 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 7 | Dokter terdidik dan mampu melayani pasien | 14 | 28 | 32 | 64 | 4 | 8 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 8 | Dokter gigi dan perawat memberikan penjelasan prosedur kerja | 15 | 30 | 32 | 64 | 3 | 6 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 9 | Dokter gigi dan perawat memberikan Penjelasan hasil pemeriksaan | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 10 | Kemampuan dokter gigi dan perawat gigi menangani keluhan pasien | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| <i>Mean Komposit</i> | | 2217 / 500 = 4,43 | | | | | | | | | | | |

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden merasa puas pada dimensi *Assurance* pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara

Tabel 2. Distribusi kepuasan sampel terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan efektifitas layanan kesehatan (*Reliability*)

| NO | Dimensi Pelayanan <i>Reliability</i> | Tingk | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|--------|-----|
| | | SP | | P | | KP | | TP | | STP | | n | % |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. | 10 | 20 | 37 | 74 | 3 | 6 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 2 | Dokter gigi datang tepat waktu | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 3 | Kesiapan dokter gigi melayani pasien | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 4 | Dokter gigi bertindak cepat dalam pelayanan | 10 | 20 | 34 | 68 | 6 | 12 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 5 | Kesiapan perawat melayani setiap saat | 15 | 30 | 30 | 60 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 6 | Perawat Gigi datang tepat waktu | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 7 | Perawat gigi bertindak cepat dalam pelayanan | 15 | 30 | 30 | 60 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 8 | Dokter gigi dan perawat gigi memberikan kemudahan dalam administrasi | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 9 | Dokter gigi memberikan instruksi | 15 | 30 | 30 | 60 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 10 | Perawat Gigi memberikan instruksi | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| <i>Mean Komposit</i> | | 2053 / 500 = 4,11 | | | | | | | | | | | |

Tabel 2 menunjukkan mayoritas jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk variable *Reliability* (kehandalan) di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara adalah merasa puas kemudian disusul Sangat Puas dan Kurang Puas.

Tabel 3. Distribusi kepuasan sample terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan kesehatan daya tanggap (*Responsiveness*)

| No | Dimensi Pelayanan <i>Responsiveness</i> | Tingkat Kepuasan | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|--------|-----|
| | | SP | | P | | KP | | TP | | STP | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 1. | Dokter gigi selalu menanyakan keluhan pasien | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 2. | Dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien | 14 | 28 | 32 | 64 | 4 | 8 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 3. | Dokter gigi memberi penjelasan tentang penyakit. | 15 | 30 | 32 | 64 | 3 | 6 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 4. | Perawat bersikap ramah dan sopan | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 5. | Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien | 15 | 30 | 30 | 60 | 5 | 10 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 6. | Perawat selalu menanyakan keluhan pasien | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 7. | Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 8. | Perawat memberi penjelasan tentang penyakit. | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 9. | Dokter gigi bersikap ramah dan sopan | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 10. | Dokter memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| <i>Mean Komposit</i> | | 2155 / 500 = 4,31 | | | | | | | | | | | |

Tabel 3 menunjukkan jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk variable *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara, dari 50 responden mayoritas menjawab merasa puas, kemudian sangat puas, dan kurang puas.

Tabel 4. Distribusi kepuasan sample terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan kesehatan Kenyamanan Fisik (*Tangible*)

| NO | Dimensi Pelayanan <i>Tangible</i> | Tingkat Kepuasan | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|----|----|----|----|---|----|---|-----|---|--------|-----|
| | | SP | | P | | KP | | TP | | STP | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 1. | Ruang poli gigi cukup luas | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 2. | Ruang poli gigi nyaman | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 3. | Ruang poli Gigi memiliki alat yang lengkap | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 4. | Penampilan dokter gigi bersih dan rapi | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 5. | Penampilan perawat gigi bersih dan rapi | 12 | 24 | 36 | 72 | 2 | 4 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 6. | Ruang Poli Gigi tertata rapi dan bersih | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 7. | Ruang poli gigi memiliki bahan yang lengkap | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 8. | Ruang Tunggu bersih dan rapi | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 9. | Waktu tunggu sebelum perawatan tidak terlalu lama | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 10. | Prosedur pendaftaran mudah dan tidak berbelit-belit | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| <i>Mean Komposit</i> | | $2124 / 500 = 4,25$ | | | | | | | | | | | |

Berdasarkan tabel 4, responden paling banyak menjawab merasa puas pada pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk variable *Tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara.

Tabel 5. Distribusi kepuasan sample terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan kesehatan hubungan antar manusia (*Emphaty*)

| NO | Dimensi Pelayanan <i>Emphaty</i> | Tingkat Kepuasan | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|----|----|----|---|----|---|-----|---|--------|-----|
| | | SP | | P | | KP | | TP | | STP | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 1. | Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita | 1 | 2 | 48 | 96 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 2. | Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien | 2 | 4 | 47 | 94 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 3. | Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya. | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 4. | Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 5. | Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. | 1 | 2 | 48 | 96 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 6. | Perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 7. | Dokter gigi meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien | 20 | 40 | 30 | 60 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 8. | Dokter gigi selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya | 1 | 2 | 48 | 96 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 9. | Sikap kesungguhan dokter gigi dalam menangani keluhan | 8 | 16 | 42 | 84 | - | - | - | - | - | - | 50 | 100 |
| 10. | Sikap kesungguhan perawat gigi dalam menangani keluhan | 1 | 2 | 48 | 96 | 1 | 2 | - | - | - | - | 50 | 100 |
| <i>Mean Komposit</i> | | 2065 / 500 = 4,13 | | | | | | | | | | | |

Berdasarkan tabel 5 mayoritas responden menjawab puas terhadap pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk variable *Empathy* (empati) di Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara, kemudian disusul oleh Sangat Puas dan kurang puas.

PEMBAHASAN

Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 1 terhadap dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan dan kepastian), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas. Penilaian tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan gigi/petugas di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara berkomunikasi dengan baik, memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan perawatan sehingga menimbulkan rasa aman selama perawatan. Selain itu, tenaga kesehatan gigi/petugas selalu memberikan informasi yang jelas mengenai perawatan yang akan atau telah dilakukan kepada pasien.

Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 2 terhadap dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas. Penilaian tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) dilihat dari beberapa komponen, yaitu : Dokter dan Perawat Gigi datang tepatwaktu serta kesiapan dokter gigi dan perawat gigi dalam melayani pasien.

Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 3 terhadap dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas.

Penilaian tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) dilihat dari beberapa komponen, yaitu: ketanggapan tenaga kesehatan gigi/petugas dalam menerima keluhan/komplain, penyampaian informasi tentang jenis pelayanan/perawatan yang bisa didapat pasien. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan gigi/petugas cukup tanggap dalam menerima keluhan/komplain dari pasien. Pasien pun mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai jenis pelayanan/perawatan di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara.

Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 4 terhadap dimensi kualitas pelayanan *tangible* (kenyamanan fisik), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas. Kualitas pelayanan *tangible* yaitu kemampuan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar, dalam hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan. Dari uraian tersebut terdapat beberapa komponen yang dinilai, yaitu : ketersediaan peralatan kesehatan gigi dan mulut, fasilitas ruang tunggu (ketersediaan bangku/tempat duduk), dan prasarana (luas ruangan, pencahayaan, ventilasi, kebersihan ruangan serta alat dan tata letak ruang). Hal ini dikarenakan sebagian responden merasa fasilitas tersebut sudah cukup menunjang kegiatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Ketersediaan peralatan dan bahan kesehatan gigi yang cukup memadai, fasilitas ruang tunggu/bangku yang dinilai cukup nyaman disertai poster-poster yang berisi informasi seputar kesehatan gigi dan mulut. Meskipun ruangan poli gigi cukup luas, namun tata letak barang-barang dapat disesuaikan sehingga mobilitas ruang kerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat berjalan dengan cukup nyaman. Selain itu, pencahayaan dan ventilasi cukup memadai dengan memanfaatkan cahaya lampu yang terang, terdapat jendela dan ketersediaan kipas angin/AC.

Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien di Poli Gigi Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 5 terhadap dimensi kualitas pelayanan *empathy* (empati), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas. Penilaian tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan *emphaty* (empati) dilihat dari beberapa komponen, yaitu: sikap ramah dan sopan santun tenaga kesehatan/pegawai dalam memberikan perawatan, pemberian perhatian yang sesuai kepada pasien dan kemampuan pemahaman tenaga kesehatan/pegawai terhadap keinginan serta kebutuhan pasien.

Penelitian Alfiransi Panandu, (2016), mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas) Marangkayu menyebutkan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan lancar yaitu saat pelayanan rawat inap, pelayanan 24 jam untuk pasien rawat inap. Dalam meningkatkan kualitas kesehatan bagi kesehatan masyarakat, Puskesmas Marangkayu melakukan upaya dengan melaksanakan penyuluhan kesehatan 2 kali selama 1 bulan. Faktor pendukung kelancaran pelayanan di Puskesmas Marangkayu yaitu adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai, yang sesuai dengan keahlian masing-masing pelayanan, maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dalam memenuhi keinginan semua pihak. baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat dan juga sarana prasarana, di Puskesmas Marangkayu, yaitu sudah tercukupi, sehingga memberi kenyamanan kepada pengguna jasa Puskesmas tersebut. Faktor penghambat pelayanan kepada Puskesmas Marangkayu, yaitu faktor kurangnya tenaga kesehatan, khususnya dokter dan tingkat pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Parasuraman, 1985).

Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati gigi sakit dan bermasalah, tapi juga untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menciptakan rasa percaya diri yang tinggi. Seiring berjalannya waktu meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Muninjaya, 2011).

Layanan yang disediakan suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, karakteristik itu harus mencakup elemen dan karakteristik mutu. Elemen kepuasan konsumen sebenarnya merupakan yang terpenting. Jika konsumen (si pasien) tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan mutu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat, dan mudah dijangkau.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara baik dalam dimensi *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap),

tangible (bukti fisik), maupun *emphaty* (empati). Meskipun secara keseluruhan pasien merasa puas, namun masih ada pasien yang merasa kurang puas di beberapa dimensi/ variable. Oleh sebab itu perlu dilakukan pembenahan oleh Puskesmas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf AF. 2009, *Mutu pelayanan kesehatan: dulu dan sekarang*. In: Al-Assaf AF, editor. *Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional*. Jakarta: EGC;
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/117/22783.pdf>. Diakses tanggal 32 Agustus 2019.
- Apendi, 1997. *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di tiga UPF rawat inap RSUD Demak*. Diponegoro University.
- Buchbinder SB, Shanks NH. 2011, *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC;
- Dapartemen Kesehatan RI. 2009, *Sistem kesehatan nasional, bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan*. Jakarta: DEPKES;
- Gede Muninjaya A.A, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Marlimus, 2018, *Gambaran Kesehatan Gingiva Ditinjau Dari KebersihanGigi Dan Mulut (OHIS) Pada Siswa Di SD Negeri 11 Palembang Tahun 2018*, Poltekkes Kemenkes Palembang, Palembang
- Notoatmodjo, S. 2014. *Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, 1985, *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, journal of marketing;
- Pohan S, 2003, *Jaminan mutu pelayanan*. EGC, Jakarta:
- Rangkuti R. 2007, *Riset Pemasaran*. Jakarta: GRAMEDIA;
- Riskesdas, 2013, *Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*, Jakarta:
- Supranto. J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jilid 1, Rineka Cipta, Jakarta
- Wijayanti, A.T. 2015. *Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Pramusaji dengan Kepuasan Pelayanan Makanan Pada Pasien Kelas III Di RSUD Kota Semarang*. Semarang: Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Semarang.