

Jurnal Kesehatan Gigi

Level of Patient Satisfaction in the Dental Polyclinic of Puskesmas Merdeka Palembang

Nur Adiba Hanum¹ Dhandi Wijaya² Lilik Indrawati³

^{1 2 3} *Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Palembang, Indonesia*

Corresponding author: Nur Adiba Hanum

Email: nuradibahanum@poltekkespalembang.ac.id

Received: July 17th, 2019; Revised: November 25th, 2019; Accepted: December 30th, 2019

ABSTRACT

Rapid economic growth makes competition and competition in the business world even tighter, as well as businesses in health services, which are required to be able to meet the needs and desires of patients who are not only limited to their services. Puskesmas that want to develop must be able to maintain patient loyalty by providing satisfaction to their patients by providing quality services. This study aims to determine the level of patient satisfaction on services at the Dental Polyclinic of the Puskesmas Merdeka. This research is a qualitative research conducted in March 2019 on 62 patients in the dental polyclinic during the period of March 2019 which was taken by accidental sampling. Data obtained using a questionnaire consisting of three variables, the professionalism of dental health workers, service systems, and facilities in the dental polyclinic. The level of patient satisfaction is the percentage of the total score against the total score and categorized as very satisfied, satisfied, quite satisfied, dissatisfied, and very dissatisfied. The results showed that the level of patient satisfaction on the professionalism of dental health workers, service systems, and facilities in the dental polyclinic was 87.01%, 84.71%, and 84.55%, and all in very satisfied category. It can be concluded that the services at the Dental Polyclinic of the Puskesmas Merdeka is a quality service.

Keywords: Level of satisfaction; service quality

Pendahuluan

Tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (UU

Nomor 36 tahun 2009 Pasal 19). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Pada era globalisasi sekarang ini, sudah banyak dibangun institusi kesehatan seperti puskesmas, dimana keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang sangat ketat antara puskesmas satu dengan yang lainnya. Semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi semakin ketat pula kompetisi dan persaingan di dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan, yang dituntut untuk dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja. Puskesmas yang ingin berkembang harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas akan sangat memengaruhi jumlah kunjungan pasien dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Tingkat kepuasan pasien juga dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang oleh Parasuarman dkk. (1988) dan Husein (2005) dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Reliabilitas (*reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3) Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), dan 5) Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana. Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik. Jika suatu produk (pelayanan) memenuhi harapan maka konsumen (pasien) akan merasa puas dan jika pelayanan melampaui harapan maka pasien akan merasa sangat puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut (Hill, 2007).

Melihat keadaan yang terjadi pada saat ini, maka pemberi pelayanan kesehatan sangat diharapkan untuk lebih profesional baik dalam kemampuan, pengetahuan, maupun etika. Para tenaga kesehatan juga harus berupaya untuk mengetahui aspek apa saja yang harus ditingkatkan dan aspek apa saja yang harus dipertahankan. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah masih kurang atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat, salah satu penyebabnya adalah karena umumnya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah tersebut masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien atau masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat pentingnya kepuasan pasien dijadikan fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan di puskesmas.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2019 dengan sampel sebanyak 62 orang pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka selama periode bulan Maret 2019 yang diambil dengan teknik *accidental sampling*.

Data diperoleh menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien. Kuesioner terdiri dari tiga variabel, yaitu kuesioner untuk profesionalitas tenaga kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan (11 item pernyataan), variabel sistem pelayanan di poliklinik gigi (10 item pernyataan), dan variabel fasilitas di poliklinik gigi (10 item pernyataan). Setiap pernyataan diberi skor 1 sampai 5 (Sangat Puas= 5, Puas= 4, Cukup Puas= 3, Tidak Puas= 2, dan Sangat Tidak Puas= 1), dengan rentang total skor tiap responden antara 3 sampai 155. Tingkat kepuasan adalah persentase jumlah skor terhadap total skor dan dikategorikan menjadi Sangat Puas (81–100%), Puas (61–80%), Cukup Puas (41–60%), Tidak Puas (21–40%), dan Sangat Tidak Puas (0–20%).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dari segi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.
Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel profesionalitas tenaga kesehatan gigi (n= 62).

Item	Tingkat Kepuasan
Pelayanan kepada pasien	93,55%
Kecepatan pelayanan	91,94%
Perlakuan terhadap pasien	85,48%
Pemeriksaan yang dilakukan	84,84%
Pemahaman terhadap keluhan pasien	87,74%
Respon terhadap keluhan pasien	87,10%
Informasi tentang hasil pemeriksaan	85,81%
Pemberian motivasi	84,84%
Instruksi setelah perawatan	84,84%
Keramahan	85,16%
Kesempatan bertanya kepada pasien	86,45%

Rerata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel profesionalitas tenaga kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang sebesar 87,01% yang berarti tingkat kepuasan pasien dalam kategori “Sangat Puas”. Tabel 1 memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada item pelayanan yang diberikan kepada pasien (93,55%), sedangkan tingkat kepuasan terendah dijumpai pada item motivasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan gigi tentang cara memelihara kesehatan gigi dan item instruksi yang diberikan kepada pasien setelah perawatan, masing-masing sebesar 84,84%.

Tabel 2.
Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel sistem pelayanan (n= 62).

Item	Tingkat Kepuasan
Penjelasan prosedur pendaftaran	87,74%
Nomor antrean untuk pasien	86,77%
Pemanggilan pasien sesuai urutan nomor pendaftaran	84,52%
Penjelasan setelah selesai pemeriksaan	83,55%
Penjelasan tentang rencana perawatan	81,94%
Obat yang diberikan setelah perawatan	82,26%
Resep obat untuk ditebus di apotek	81,94%

lain	
Pelayanan tanpa membedakan status ekonomi	83,87%
Pelayanan tanpa membedakan status sosial	87,74%
Instruksi setelah perawatan	86,77%

Rerata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel sistem pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang sebesar 84,71% yang berarti tingkat kepuasan pasien dalam kategori “Sangat Puas”. Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada item penjelasan prosedur pendaftaran oleh tenaga kesehatan gigi dan item pelayanan oleh tenaga kesehatan gigi tanpa membedakan status sosial pasien (87,74%), sedangkan tingkat kepuasan terendah terletak pada item penjelasan mengenai perawatan yang akan dilakukan dan item ketersediaan resep untuk ditebus di apotek lain (81,94%).

Tabel 3.
Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel fasilitas pelayanan (n= 62).

Item	Tingkat Kepuasan
Peralatan di poliklinik gigi	90,00%
Kenyamanan fasilitas ruang tunggu	87,74%
Kebersihan ruang tunggu	86,77%
Ketersediaan ventilasi di ruang tunggu	83,55%
Jumlah kursi tunggu pasien	86,13%
Kenyamanan fasilitas toilet	81,61%
Kebersihan toilet	80,97%
Ketersediaan tempat sampah	86,13%
Media tentang promosi kesehatan gigi	81,61%
Wastafel untuk cuci tangan	80,97%

Rerata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel fasilitas pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang sebesar 84,55% yang berarti tingkat kepuasan pasien dalam kategori “Sangat Puas”. Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada item peralatan di poliklinik gigi (90%), sedangkan tingkat kepuasan terendah terletak pada item kebersihan toilet dan item wastafel untuk cuci tangan, masing-masing sebesar 80,97%.

Dari ketiga variabel tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang, terlihat bahwa rerata tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada variabel profesionalitas tenaga kesehatan gigi dan tingkat kepuasan terendah pada variabel fasilitas pelayanan.

Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap variabel profesionalitas tenaga kesehatan gigi dan variabel sistem pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka menggambarkan bahwa tenaga kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka adalah tenaga kesehatan gigi yang kompeten dan handal. Hal ini mencerminkan bahwa selain kehandalan petugas kesehatan, kepuasan pasien juga ditentukan oleh tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang lain yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, serta keramahan petugas (Moenir, 1992 dalam Salamah & Rustiana, 2010).

Rerata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel fasilitas pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka juga sangat tinggi karena lingkungan fisik puskesmas secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian Mumu, dkk. (2015) di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado mendapatkan hubungan yang bermakna antara lingkungan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana, dan informasi dengan tingkat kepuasan pasien. Fisik suatu tempat pelayanan kesehatan dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan dan dalam beberapa hal akan sangat memengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut (Tjiptono, 2014). Disamping itu kemampuan pemberi pelayanan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat didalamnya, penampilan tenaga kesehatan, penampilan ruangan, dan peralatan dalam keadaan siap pakai, akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, karena tampilan fisik adalah yang pertama kali menjadi perhatian pasien ketika mereka menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (Kamil, 2012).

Dalam paradigma baru pelayanan kesehatan dewasa ini, kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah merupakan hal yang tidak dapat ditawar untuk memperbaiki mutu pelayanan karena pasien senantiasa menuntut pelayanan yang cepat, tepat

dan tidak berbelit-belit. Pasien dan keluarga biasanya memilih tempat pelayanan kesehatan karena keyakinan mereka terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan yang mereka terima. Penanganan yang tidak tuntas dan tertunda-tunda, alat yang tidak memadai, keamanan, dan kenyamanan yang tidak baik merupakan salah satu rendahnya mutu pelayanan yang dapat berdampak kepada ketidakpuasan pasien (Kamil, 2012). Penelitian Romaji dan Nasihah (2018) menyatakan bahwa dari pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana (toilet, tong sampah), serta ketertiban dan kebersihan sarana pelayanan kesehatan. Banyaknya keluhan dan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat bahkan pelayanan yang dinilai lama.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut dapat senantiasa memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan demikian penjagaan mutu pelayanan tetap harus dikedepankan dengan memperhatikan daya dukung yang dimiliki, seperti sumber daya manusia yang profesional, sarana penunjang medis yang lebih canggih dan akurat serta sarana fisik yang memadai sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien dan karyawan puskesmas itu sendiri (Salamah & Rustiana, 2010).

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Merdeka Kota Palembang berdasarkan variabel profesionalitas tenaga kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan, sistem pelayanan, dan fasilitas pelayanan dalam kategori "Sangat Puas", yang menggambarkan bahwa hal tersebut merupakan hasil berkesinambungan dari suatu sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Daftar Pustaka

- [1] Bappenas. 2009. *Bab 28: Peningkatan akses masyarakat terhadap kesehatan yang berkualitas*. Tersedia dari: http://www.bappenas.go.id/files/9213/5022/6053/bab27__20090202204616__1756__28.pdf. Diakses tanggal 4 Februari 2019.
- [2] Hill, N., Roche, G., & Allen, R. (2007). *Customer satisfaction: The customer experience through the customer's eye*. London: Cogent Publishing Ltd.
- [3] Kamil, H. 2012. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*; 3(1):1–10.
- [4] Kotler, P. 2005. *Manajemen pemasaran jilid 2*. Alih bahasa: Molan, B. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- [5] Mumu, L.J., Kandou, G.D., & Doda, D.V. 2015. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *JIKMU*; 2015 5(4).
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*; 64(1):12–40.
- [7] Pohan, I.S. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [8] Romaji dan Nasihah, L. 2018. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia*; 3(2).
- [9] Salamah, U., & Rustiana, E. 2010. Meningkatkan mutu pelayanan medik melalui koordinasi antar unit dan profesionalisme petugas (studi pada RSUD Dr. Slamet–Garut). *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*; 2(2):38–47.
- [10] Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal. 265–346.
- [11] Umar, H. 2005. *Evaluasi kinerja perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [12] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.