

Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Selama COVID-19 di Poli Gigi Puskesmas Peusangan Bireun

Dental and Oral Health Services with Patient Satisfaction During COVID-19 at Peusangan Bireun Dental Clinic

Latifah Nur¹, Rauzatul Jannah² Sri Mulyani³ Cut Putri Diana⁴ Khuzaimah⁵

^{1,2,3,4,5}Mahasiswa D-IV Terapis Gigi Program Sarjana Terapan Poltekkes Aceh
e-mail: Latifah@gmail.com

Received: Juni 2024

Accepted: Desember 2024

Published: Desember 2024

Abstract

Patients are one of the main indicators of the success of health services used as a measuring tool to assess the success of the implementation of health services. The purpose of this study was to obtain information related to the level of patient satisfaction visiting the Peusangan Health Center in 2022. Meanwhile, the sample was 50 visitors to the dental clinic. This study was conducted using an analytical method with a cross-sectional design conducted in 2022 at the Peusangan Health Center, Bireun Regency. The results of the study of dental and oral health services with patient satisfaction, out of 50 respondents who gave a good assessment, 44 people (95.7%) stated that they were satisfied with the dental and oral health services received and 2 people (4.3%) stated that they were dissatisfied with the dental and oral health services received. Meanwhile, out of 3 people (50%) who gave a less than good assessment, all 3 people (50%) stated that they were dissatisfied with the dental and oral health services received. The results of the Chi-Square test obtained a value of $p = 0.005$ so that H_0 was rejected and H_a was accepted. In conclusion, there is a relationship between dental and oral health services and patient satisfaction during Covid-19 at the Dental Polyclinic of Peusangan Health Center, Bireun Regency. Good health services in the dental polyclinic are maintained and are expected to improve the quality of quality dental and oral health services during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Health Services, dental and oral health

Abstrak

Pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi terkait tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas tahun 2022. Sedangkan yang menjadi sampel adalah pengunjung ke poli gigi sebanyak 50 orang. Penelitian ini dilakukan dengan metode analitik dengan desain cross sectional yang dilakukan pada tahun 2022 di Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun.. Hasil penelitian pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien, dari 50 responden yang memberikan penilaian baik sebanyak 44 orang (95,7%) menyatakan puas atas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima dan 2 orang (4,3%) menyatakan tidak puas atas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima. Sedangkan dari 3 orang (50%) yang memberikan penilaian kurang baik, seluruhnya 3 orang (50%) menyatakan tidak puas atas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,005$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya ada hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien selama Covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun. Pelayanan kesehatan di poli gigi yang baik tetap dipertahankan dan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas selama pandemi covid-19.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, kesehatan gigi dan mulut

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia (Burhanuddin, AKK, and Masyarakat 2016). Salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dengan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas di setiap daerah (Mahzalina, Amperawati, and Sari 2021). Puskesmas yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan di setiap daerah, selalu memperhatikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kementerian Kesehatan RI selalu memperhatikan kualitas pelayanan. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Jalias and Idris 2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Sutriani 2013). Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan (Siti Dinda Prasati, Tiurmina Sirait, Hetty Anggrawati Koesoemah 2021).

COVID-19 saat ini yang mengharuskan puskesmas melakukan penyesuaian dalam proses pelayanan kesehatan. Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) yang merupakan virus jenis baru, yang memiliki gejala umum infeksi antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian (Regina Tesalonika Langkai, Franckie R.R. Maramis 2021). Pandemi Covid-19 ini mengakibatkan perubahan pada tata cara dan jam operasional pelayanan dimana petugas yang ada dibagi menjadi dua tim, dan setiap tim bekerja dalam 2 minggu sekali (Burhanuddin, AKK, and Masyarakat 2016). Tenaga kesehatan di masa pandemi juga merasakan kecemasan terkait covid-19, sehingga para tenaga kesehatan juga selalu menggunakan protokol kesehatan yang memenuhi standar (Adiyanta 2020).

Asupan makan merupakan faktor yang berpengaruh langsung dalam menentukan status gizi balita (Ahmad et al. 2022). Penyakit gigi dan mulut umumnya menimbulkan rasa sakit di gigi yang menyebabkan balita tidak mau makan dan tidur tidak nyenyak. Keadaan ini dapat mengakibatkan menurunnya asupan makan balita (Yani 2016).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu langkah untuk menjaga kesehatan

sehingga seseorang terhindar dari penyakit (Nadya Hafiza Sara Ate 2022). Peningkatan pengunjung berobat pada masa pandemic covid 19 sangatlah berkurang diakibatkan rasa kecemasan terhadap penyebaran pandemi (Irda Sari 2020).

Berdasarkan data tahunan Poli Gigi Puskesmas Peusangan Bireun Kab. Jeumpa, jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi Covid-19 dari bulan Januari-Desember 2019 adalah sebanyak 1820 kunjungan (rata-rata kunjungan perbulannya sebanyak 150 orang). Saat pandemi Covid-19 di Aceh, khususnya Kabupaten Bireun, jumlah kunjungan Poli Gigi Puskesmas Peusangan mengalami penurunan. Kunjungan ini mulai menurun pada bulan April-Desember 2020, orang yang berkunjung adalah sebanyak 1042 orang (rata-rata kunjungan perbulannya sebanyak 50 orang). Kunjungan pasien tahun 2021 semakin mengalami penurunan yaitu dari bulan Januari-Desember sebanyak 815 orang.

METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Peneliti mengukur variabel secara bersama-sama simultan dan menganalisis korelasi dinamis antara faktor risiko dan efeknya dengan menggunakan pendekatan, pengamatan, atau pengumpulan data awal pada tempat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung Poli Gigi Puskesmas pada bulan Juni-Juli 2022 yang berjumlah 52 pasien. Sampel penelitian diambil secara teknik total sampling dimana semua populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner atau penyebaran daftar pertanyaan dengan responden yaitu pasien Poli Gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun tentang pelayanan dan kepuasan pasien saat pandemi covid-19. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah terdapat pilihan atau alternatif jawaban.

METODELOGI

Metode yang diterapkan adalah penyuluhan, pelatihan dan demonstrasi demplot, dan pendampingan kepada mahasiswa. Melalui penyuluhan, diharapkan akan terjadi perubahan perilaku sehingga mitra program memiliki kemampuan guna tercapainya perbaikan dan peningkatan kesejahteraan (Tanjung, Saputra, and Hardiyanto 2021). Selain itu, transfer pengetahuan dan teknologi melalui penyuluhan yang langsung diimplementasikan dalam bentuk demplot teknologi merupakan metode yang efektif dan efisien dalam proses pembelajaran peserta sehingga diharapkan dapat dengan mudah menduplikasi teknologi yang diberikan secara berkelanjutan (Salfiyadi et al. 2023).

Program ini merupakan langkah awal dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada kelompok mahasiswa dalam mengatasi permasalahan sosial ekonomi yang mereka hadapi dengan menawarkan solusi berupa; (1) konsep-konsep dasar dalam manajemen, (2) optimalisasi media sosial sebagai media pemasaran hasil panen, dan (3) teknik fotografi produk dengan kamera smartphone. Tahapan pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik sampel yang diambil dalam penelitian ini meliputi umur dan jenis kelamin. Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden. Tabel 1 dapat dilihat jenis kelamin responden yang berkunjung ke Puskesmas Peusangan Bireun Kab. Jeumpa sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Umur Responden Yang Berkunjung ke Puskemsas Peusangan

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Anak-anak (5 – 11 tahun)	10	10%
2	Remaja (12 – 25 tahun)	10	10%
3	Dewasa (26 – 45 tahun)	10	10%
4	Lansia (46 – 65 tahun)	10	10%
5	Manula (65 keatas)	10	10%
	Jumlah	52	100%

(Data Sekunder, 2022)

Berdasarkan table diatas dapat dilihat daftar pengunjung laki-laki sebanyak 30 orang

dengan persentase 65%, sedangkan perempuan sebanyak 22 orang dengan persentase 35%.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden Yang Berkunjung ke Puskemsas Peusangan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	30	65%
2	Perempuan	22	35%
	Jumlah	52	100%

(Data Sekunder, 2022)

Berdasarkan table diatas dapat dilihat daftar pengunjung laki-laki sebanyak 30 orang dengan persentase 65%, sedangkan perempuan sebanyak 22 orang dengan persentase 35%.

Berdasarkan hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi covid-19 di poli gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien

No

Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

	Kepuasan Pasien		Jumlah					
	Puas		Tidak puas					
	N	%	N	%	N	%		
1	Baik	44	95,7	2	4,3	46	100	
2	Kurang baik	3	50	3	50	6	100	
Jumlah	47	90,4	5	9,6	52	100		

(Data Sekunder, 2022)

Berdasarkan table diatas dapat dilihat tingkat pelayanan kesehatan gigi dan mulut di tinjau dari tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Peusangan Kab. Bireun terlihat paling tinggi pada katagori puas dengan pelayanan baik sebanyak 44 orang dengan persentase 95%, sedangkan tingkat tidak puas sebanyak 2 orang dengan persentase 4,3%.

Berdasarkan hasil uji Chi Squer Test antara pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi covid-19 di poli gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Chi-Square Tests						
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact	Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	12.728a	1	.000			
Continuity Correctionb	8.017	1	.005			
Likelihood Ratio	8.150	1	.004			
Fisher's Exact Test				.008	.008	
Linear-by-Linear Association			12.483	.000		
N of Valid Casesb	52					

(Data Sekunder, 2022)

Berdasarkan table diatas hasil uji Chi-Square dari tabel 2 diperoleh nilai $p = 0,005$. Karena

$p (0,008) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga ada hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien selama Covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun.

KESIMPULAN

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 (Nurhaeni, Abdullah, and Mult 2022)

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pasien merasa puas, maka pasien tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali datang ke pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya kepada orang lain. Dengan demikian perlu diperhatikan juga bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima memiliki potensi untuk menyampaikan keluhan kesahannya mengenai kualitas pelayanan yang diterimanya di Poli gigi Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireun.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan umum pemerintah tingkat pertama. Puskesmas juga tetap memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsinya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat walaupun masa pandemi berlangsung. Kejadian pandemi ini mendorong puskesmas untuk tetap menjalankan pelayanan terkait kasus Covid-19 dan juga berintegrasi dengan pelayanan lainnya. Salah satunya adalah tetap melaksanakan standar pelayanan minimal khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menyesuaikan kondisi puskesmas dan protokol kesehatan. Dokter gigi dan perawat gigi yang bekerja di puskesmas masih merasa khawatir untuk melakukan tindakan prosedur perawatan gigi karena tergolong dalam resiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus covid-19 dengan fasilitas peralatan gigi yang minim (Farahanny et al. 2020)

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada kepala puskesmas dan kepala dinas kesehatan kab. Bireun yang telah memberikan izin terkait pelaksanaan kegiatan ini dan direktur poltekkes kemenkes aceh yang selalu memberikan motivasi terkait pengembangan keilmuan bagi kami sehingga kami bias menyusun artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adiyanta, F. C. Susila. 2020. "Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage) Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19." *Administrative Law & Governance Journal* 3(2): 2621–2781.

Ahmad, Aripin et al. 2022. "The Efficacy of Nutrition Education on Anemia and Upper Arm

- Circumference among Pregnant Women in Aceh Besar District of Indonesia during the Covid-19 Pandemic." 17(28): 27–36.
- Burhanuddin, Nurfardiansyah, Bagian AKK, and Kesehatan Masyarakat. 2016. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa." *Jurnal Mkmi* 12(1): 41-46 hlm.
- Farahanny, Wandania, Ika Andryas, Rini Octavia N, and Olivia A Hanafiah. 2020. "Mobile Dental Clinic Revitalization to Improve Oral Health Services in the Covid-19 Pandemic Era at Sambirejo District Community Health Center, Kabupaten Langkat." *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5(2): 350–60.
- Irda Sari. 2020. "Analisis Dampak Pandemi Covid- 19 Terhadap Kecemasan Masyarakat : Literature Review." *Bina Generasi : Jurnal Kesehatan* 12(1): 69–76.
- Jalias, Sitti Jai Fitri Dewi, and Fairus Prihatin Idris. 2020. "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020." *Journal of Muslim Community Health* 1(2): 37–49.
- Mahzalina, Metty Amperawati, and Emilda Sari. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi COVID-19 Di Poli Gigi Puskesmas Guntung Banjarbaru." *Jurnal-Terapisgigimulut.Com* 1(1): 1–5.
- Nadya Hafiza Sara Ate, Teuku Salfiyadi. 2022. "Effect Of Online Education Onincreasing Knowledge About Keep Your Teeth Clean Andmouth Of Students Of Class VIII- Darul Imarah." *dheja* 1(1): 1–8.
- Nurhaeni, Nurwiyana Abdullah, and Atmajati Sri Mult. 2022. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi Di Puskesmas." *media kesehatan gigi* 21(1): 18–28.
- Regina Tesalonika Langkai, Franckie R.R. Maramis, Ribka Wowor. 2021. "GAMBARAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS POOPO KABUPATEN MINAHASA SELATAN." *jurnal KESMAS* 10(7): 13–19.
- Siti Dinda Prasati, Tiurmina Sirait, Hetty Anggrawati Koesoemah, Dewi Soedja Laela. 2021. "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi." 2(2).
- Sutriani. 2013. "Hubungan Kualitas Pelayanan HIV Dan AIDS Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar." *Mkmi*: 212–20.
- Yani, Ristya Widi Endah. 2016. "The Relationship Between Chewing Food and Sleeping Disorders Caused By Dental and Oral Diseases To Preschool Children'S Food Intake." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 12(3): 181–84.