

Gambaran Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Sikap Perawat Gigi Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya

The Picture Of Patient Satisfaction Is Seen From The Attitude Of Dental Nurses In Providing Dental And Oral Health Services At The Ujong Fatimah Health Center, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya

Rostini^{1*}, Ainun Mardhiah², dan Ratna Wilis³
¹²³ Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Aceh
Jln. Soekarno-Hatta, Lagang, Kecamatan Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar

*E_mail:

Received date: 23 January 2022	Revised date: 21 February 2022	Accepted date: 28 March 2022
-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan publik bagian dari pembangunan nasional. Puskesmas adalah salah satu ujung tombak dari pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Perawat gigi merupakan salah satu tenaga kesehatan yang bertugas dalam fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat gigi kepada pasien di bagian poligigi. Banyak atau tidaknya pasien yang berkunjung ke salah satu fasilitas kesehatan tersebut adalah salah satu yang tergantung kepada kepuasan terhadap pelayanan kesehatan baik dari sikap maupun tindakan yang diterima dari tenaga kesehatan. Hasil wawancara awal pada sembilan orang pasien, ternyata 5 orang di antaranya menyatakan pelayanan di poligigi puskesmas Ujong Fatimah masih kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari sikap dan tindakan perawat gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut poli gigi puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Tahun 2019. Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala. Sampel pada penelitian ini 30 orang yang berkunjung ke poli gigi. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang sikap perawat gigi tidak puas sebanyak 18 orang (60%) dan 12 Orang yang puas (40%). Kesimpulannya yang didapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien ditinjau dari sikap dan tindakan perawat gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Nagan Raya tidak sesuai dengan keinginan pasien. Disarankan untuk tenaga kesehatan gigi agar dapat bersikap dan bertindak sesuai kompetensi sebagai perawat gigi.

Kata kunci: Kepuasan pasien; sikap dan tindakan; Puskesmas Ujong Fatimah

Abstract

Health services are one of the fields of public service part of national development. Puskesmas is one of the spearheads of health services and development in Indonesia. Dental nurses are one of the health workers on duty in health facilities. Dental and oral health services are a form of health services provided by dental nurses to patients in the dental department. Whether or not many patients visit one of these health facilities depends on satisfaction with health services both from attitudes and actions received from health workers. The results of initial interviews with each patient, it turned out that 5 of them stated that the service at the Ujong Fatimah health center polydental was still unsatisfactory. The purpose of this study is to determine the picture of patient satisfaction in terms of the attitudes and actions of dental nurses in providing dental and oral health services for dental poly puskesmas Ujong Fatimah Kuala District in 2019. This research is descriptive. The population in this study was all patients who visited the Ujong Fatimah health center, Kuala District. The sample in this study was 30



people who visited the dental poly. The results stated that the level of patient satisfaction about the attitude of dissatisfied dental nurses was 18 people (60%) and 12 satisfied people (40%). The conclusions obtained show that the level of patient satisfaction in terms of the attitudes and actions of dental and oral nurses in providing dental and oral health services at the Ujong Fatimah health center, Kuala Nagan Raya District, is not in accordance with the wishes of patients. It is recommended for dental health workers to be able to behave and act according to competence as dental nurses.

Keywords: *Patient satisfaction; attitudes and actions; Ujong Fatimah Health Center;*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesehatan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sehingga terciptanya masyarakat, bangsa dan Negara Indonesia mempunyai manusia yang hidup dengan perilaku dan lingkungan sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil. Indonesia sehat telah di canangkan oleh departement kesehatan mempunyai visi yang sangat ideal yakni masyarakat Indonesia yang penduduknya hidup dalam lingkungan yang sehat. Pembangunan di bidang kesehatan gigi merupakan bagian integral dari pembangunan kesehatan nasional, artinya di dalam pembangunan kesehatan gigi tidak boleh diabaikan¹.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan dengan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama. Kesehatan mempunyai peranan

besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, maka semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, ataupun masyarakat².

Pembangunan kesehatan dibidang kesehatan gigi merupakan bagian integral pembangunan kesehatan nasional, artinya dalam melaksanakan pembangunan kesehatan, pembangunan dibidang kesehatan gigi tidak boleh ditinggalkan, tidak boleh dilupakan kerangka yang lebih luas, yaitu pembangunan dibidang kesehatan umumnya. Derajat kesehatan masyarakat ditentukan oleh berbagai factor seperti penduduk, lingkungan, perilaku masyarakat dan pelayanan kesehatan. Dalam mengatasi masalah kesehatan untuk menunjang upaya kesehatan agar menjadi derajat kesehatan optimal, upaya dibidang kesehatan gigi juga perlu mendapat perhatian³.

Pelayanan medik (*medical care*) adalah subsistensi pelayanan



kesehatan yang diberikan kepada individu (*personal health care*), terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi yang diberikan kepada individu dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan individu. Upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi yang diberikan kepada individu tersebut merupakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat *continues*⁴.

Hasil Riset Kesehatan Dasar tahun 2013 menyebutkan, pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis oleh dokter gigi dan dokter gigi spesialis, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi dan pelayanan asuhan pendukung oleh teknisi. Pelayanan kesehatan (*health care services*) merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan⁵.

Kepuasan menurut Kamus bahasa Indonesia adalah puas ; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas , rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa⁶.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Depkes RI adalah memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah

daerah dan/atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Pemerintah dan penerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat.

Depkes RI (2007) Pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama.

Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya⁷.

Masyarakat menilai seorang perawat gigi tidak hanya berdasarkan kemampuan dalam memberi pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat, tetapi juga berdasarkan cara dan sikap hidupnya dengan masyarakat maupun perawat gigi sangat terampil dalam memberikan pelayanan asuhan kesehatan gigi kepada masyarakat, akan tetapi ia tidak akan terpandang dalam masyarakat apabila ia tidak menjunjung tinggi norma-norma hidup yang luhur, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam menjalankan profesi. Oleh



karena itu penting sekali bagi perawat gigi indonesia untuk menjaga agar tingkah laku, tutur kata serta sikap hidupnya selalu seimbang dengan martabat jabatan perawat gigi sebagai salah satu tenaga kesehatan gigi (Kepmenkes RI Nomor 378/MENKES/III/2007).

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 pemeliharaan kesehatan gigi oleh Pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan⁸.

Keluhan pasien dalam suatu survei kepuasan sebagian besar menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan, diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya⁹. (Suryawati, 2008).

Puskesmas Ujong Fatimah merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di wilayah kabupaten Nagan Raya. Di puskesmas Ujong Fatimah terdapat poliklinik gigi dengan dua orang tenaga perawat gigi. Menurut data yang diperoleh dari puskesmas Ujong Fatimah berdasarkan jumlah pasien tahun 2018 yaitu berjumlah 2304 orang dengan rata-rata kunjungan 9 orang perhari. Pada tahun 2019 berjumlah 868 orang dengan rata-rata kunjungan 6 orang perhari. Hasil

wawancara awal pada 9 orang pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi puskesmas Ujong Fatimah terdapat 5 orang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Pelayanan yang kurang baik menurut responden dikarenakan sikap perawat gigi yang kurang ramah dalam melayani serta petugas yang sering datang terlambat sehingga pasien merasa tidak nyaman untuk berobat.

Untuk kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ujong Fatimah bukan hanya mengobati pasien tetapi juga memotivasi, mengedukasi memberi konseling dan melakukan kegiatan olah raga bersama untuk lansia setiap Jumat dan Minggu dan pemeriksaan berkala di laboratorium. Tetapi untuk pelayanan di poli gigi ada banyak keluhan dari pasien yang datang berobat gigi.

Berdasarkan wawancara, pengakuan dari beberapa masyarakat yang pernah berobat gigi di puskesmas Ujong Fatimah khususnya dipoli gigi menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan belum maksimal karena merasa selama perawat gigi melakukan diagnosa dan tindakan perawatan tidak merespon keluhan pasien, kurang peduli dan kurang informative. Jadi dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang sikap perawat gigi dalam memberikan pelayanan di puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala kabupaten Nagan Raya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian adalah *deskriptif*



yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang sikap perawat gigi dalam memberikan pelayanan di puskesmas Ujong Fatimah. Penelitian dilakukan di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juni 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Total Sampling* yaitu total seluruh perawat poli gigi di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2019 yang berjumlah 2 orang masing-masing perawat diamati 15 orang pasien.

Instrumen yang di gunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian adalah lembar kuesioner. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah. Pengolahan data dilanjutkan melalui tahap-tahap *editing*, *coding*, dan *tabulating*. Data hasil penelitian bertujuan untuk diuraikan secara diskripsi dari setiap variabel dan persentase dari tiap variabel sikap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tanggal 17 Juni s/d 22 Juni 2019 terhadap 30 responden pada pasien yang datang berobat ke Poli Gigi Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2019. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan menggunakan kuisisioner untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang sikap perawat gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Ujong

Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2019.

Data Umum

Jenis kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	10 Orang	33
Perempuan	20 Orang	67
Jumlah	30 Orang	100

Data khusus

Sikap

Sikap perawat gigi dalam pelayanan kesehatan gigi jawaban terbanyak kategori 'ya' berada pada soal nomor 1 sebanyak 21 orang (70%) yaitu tenaga kesehatan gigi bersikap sopan saat melaksanakan tindakan perawatan. Dan kategori "tidak" terbanyak berada pada soal nomor 5 sebanyak 20 orang (67%) yaitu Apakah anda akan berkunjung kembali ke poli gigi untuk pelayanan kesehatan gigi.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Sikap Perawat Gigi di Poli Gigi Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2019

Sikap	Frekuensi	%
Puas	12 Orang	40



Tidak puas	18 Orang	60
Jumlah	30 Orang	100

Berdasarkan tabel 3 diatas maka diketahui sikap perawat gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi paling banyak berada pada kategori tidak puas berjumlah 18 orang (60%) dan paling sedikit berada pada kategori puas berjumlah 12 orang (40%).

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diuraikan pembahasan sebagai berikut ini :

Berdasarkan tabel 2 maka dapat di ketahui bahwa sikap tenaga kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi paling banyak berada pada kategori tidak puas berjumlah 18 orang (60%) dan yang paling sedikit berada pada kategori puas berjumlah 12 orang (40%).

Ketidakpuasan pasien yang dikarenakan kurangnya layanan yang diberikan tenaga kesehatan pada pasien yang memanfaatkan layanan poli gigi berdasarkan hasil penelitian dan pendekatan secara wawancara dengan pasien di ketahui kurangnya empathy dan responsif dari tenaga kesehatan gigi terhadap apa yang dikeluhkan pasien dan kurangnya mendapat informasi/penjelasan tentang kondisi yang dirasakan pasien, bahwa tenaga kesehatan gigi yang bertugas kurang melakukan komunikasi terapeutik sehingga pasien yang berkunjung merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, seperti tampak pada hasil koesioner No 4 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan masih kurang puas.

Perawat gigi tidak memberikan penjelasan kepada responden tidak puas terhadap sikap perawat gigi selama memberi pelayanan kepada pasien yang memanfaatkan layanan poli gigi berdasarkan hasil penelitian dan pendekatan secara wawancara dengan pasien diketahui kurangnya empati dan responsive dari tenaga kesehatan gigi terhadap apa yang dirasakan oleh pasien, tenaga kesehatan gigi melakukan tindakan, apa yang dikeluhkan pasien dan kurangnya mendapat informasi tentang kondisi yang dirasakan pasien berdasarkan pengamatan penulis di poli gigi pada saat penanganan pasien, sejalan dengan pengakuan pasien, bahwa tenaga kesehatan gigi yang bertugas kurang melakukan komunikasi terapeutik sehingga pasien yang berkunjung merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, sehingga pasien tidak akan berkunjung kembali ke poli gigi.

Menurut Nelson, 1990 dalam Prisinda, (2011) *Empath, assurance, responsiveness, reliability* dan *tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa aspek yang kebutuhan dan harapan pasien untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah dengan memperhatikan sikap tenaga kesehatan pemberi layanan, baik dokter, perawat dan tenaga non medic lainnya yang baik, kemampuan dan pengetahuan tenaga yang memadai, keterampilan petugas yang baik, ketersediaan layanan penunjang dengan peralatan yang canggih serta



layanan administrasi yang cepat dan tepat, sehingga kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan akan berhubungan secara signifikan dengan jumlah kunjungan pasien yang meningkat.

Menurut Prisinda, (2010) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya. Sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Penulis berpendapat bahwa tidak puasnya pasien yang memanfaatkan layanan poli gigi disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya bahan dan alat kesehatan gigi seperti bahan tambalan gigi yang kurang tersedia sehingga sebagian komponen tidak bisa untuk menjalankan kegiatan penanganan pasien, jika pasien meminta untuk penambalan sehingga perawat menyarankan untuk berkunjung ke layanan praktek gigi, ruangan yang sempit dan dokter gigi tidak ada serta tenaga perawat gigi yang kurang karena tenaga perawat gigi diberi tugas lain selain bertanggung jawab dipoli gigi. Sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan serta pelayanan menjadi tidak optimal.

Budiharto (2009) Supaya sikap menjadi suatu tindakan yang nyata, diperlukan faktor pendukung atau

kondisi yang memungkinkan antara lain, adanya sarana dan prasarana atau fasilitas. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai

seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di puskesmas, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Utama, 2005)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan Responden yang tidak puas terhadap sikap perawat dalam melayani pasien paling banyak sebesar 18 orang (60%) dan yang puas sebanyak 12 orang (40%).

SARAN

Diharapkan kepada kepala puskesmas untuk membuat kotak saran di depan poli gigi untuk diisi pasien dan setiap 3 bulan sekali harus dibuka. Diharapkan kepada tenaga kesehatan khususnya tenaga kesehatan gigi untuk lebih berupaya kearah yang lebih baik dalam melayani setiap pasien dengan selalu menyakan keluhan pasien sewaktu melakukan tindakan maupun setelah melakukan tindakan yang memanfaatkan poli gigi sehingga menjadi suatu tolak ukur kepuasan pasien.



UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data penelitian ini, sehingga penelitian yang dilakukan selesai dilaksanakan

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, 2009. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kesehatan 2005-2025, Jakarta Hal. 9
2. Zulkifli M, Andi Y, dan Muhammad. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 2021; 10 nomor 2, DOI 10.35816/jiskh.v10i2.657
3. Nurhaeni, Nurhaeni, Nurwiyana Abdullah, and Atmajati Sri Multi. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas." *Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar* 21.1 (2022): 18-28.
4. Aditama T.Y. 2006. Tuberkulosis, Rokok, dan Perempuan. Jakarta : Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, pp: 26-40.
5. Kemenkes, R. I. "Riset kesehatan dasar tahun 2013." *Jakarta: kemenkes RI* (2013).
6. Suryani, Wan. "Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum Pirngadi Medan." *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis* 4.1 (2015): 819-838.
7. Fardhani, Harentama, and Mudji Rahardjo. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang*. Diss. UNIVERSITAS DIPONEGORO, 2011.
8. Purnama, T., Ngatemi, N., Sofian, R., Kasihani, N. N., RE, P. R., & Nurbayani, S.. Model 5 Days Gosgi sebagai upaya pembentukan kemandirian menggosok gigi anak usia dini di sekolah. *Quality: Jurnal Kesehatan*, 14(1), (2020):19-24.
9. Iskandar, A. M., & Halim, H. Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah*, 5(2), (2020): 96-102.