

## Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muara Jambi

Hendry Boy\*, Retno Dwi Sari, Wijaya, Suraja Darma Wijaya  
Program Studi Sarjana Terapan Gigi Politeknik Kesehatan Jambi, Jambi, Indonesia

\*Email korespondensi: hendryboy@poltekkesjambi.ac.id

Accepted: 18 September 2021; revision: 31 December 2021; published: 31 December 2021

### Abstrak

**Latar Belakang** : Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas mencakup pelayanan medis gigi yang dilakukan oleh dokter gigi serta pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh Terapis Gigi dan Mulut. Data kunjungan pasien gigi tahun 2018 di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Tanjung menunjukkan tren penurunan terutama pada 3 (bulan) terakhir, dengan penurunan kunjungan pasien gigi diduga pelayanan yang diberikan oleh tenaga terapis gigi dan mulut tidak maksimal sehingga pasien tidak puas dan mungkin juga karena tidak lengkapnya fasilitas kesehatan gigi di poli gigi. Menurut Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terkait sikap terapis gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan serta fasilitas pelayanan kesehatan gigi yang ada di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muara Jambi

**Metode** : penelitian deskriptif analitik, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, pada seluruh pengunjung di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muara Jambi berumur diatas 12 tahun yang bersedia mengisi kuesioner setelah dilakukan perawatan dengan jumlah 36 orang responden.

**Hasil** : Kepuasan pasien terhadap sikap dalam pelayanan yang diberikan oleh Terapis Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung, paling banyak dengan kriteria puas sebesar 66,6 % dan masih ada yang berkriteria kurang puas sebesar 2,8%. Kepuasan pasien terhadap terhadap fasilitas penunjang pelayanan kesehatan gigi, paling banyak dengan kriteria puas 61,1%, serta yang berkriteria cukup puas 38,9%.

**Kesimpulan** : Kepuasan pasien terhadap sikap dalam pelayanan yang diberikan oleh Terapis Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Tanjung Kabupaten Muara Jambi paling banyak berkriteria puas begitu pun kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang yang diberikan paling banyak berkriteria puas.

**Kata kunci**: kepuasan pasien, sikap terapis gigi dan mulut, fasilitas kesehatan gigi

### Abstract

**Background** : Dental and oral health services at Poli Gigi Puskesmas include dental medical services conducted by dentists as well as dental and oral health care services by Dental and Oral Therapists. Data on dental patient visits in 2018 at Tanjung Tanjung Inpatient Health Center showed a downward trend especially in the last 3 (months), with a decrease in dental patient visits allegedly the services provided by dental and oral therapists were not maximal so that patients were not satisfied and possibly also due to incomplete dental health facilities in dental poly. According to the purpose of the study to find out patient satisfaction related to the attitude of dental and oral therapists in providing dental health services and facilities in Tanjung Inpatient Health Center, Muara Jambi Regency

**Method** : Analytical descriptive research, sampling using purposive sampling techniques, on all visitors at The Dental Center of Tanjung Inpatient Health Center Muara Jambi regency aged over 12 years who were willing to fill out a questionnaire after treatment with a total of 36 respondents.

**Results** : Patient satisfaction with attitudes in the services provided by Dental and Oral Therapists in The Tanjung Inpatient Health Center, most with a satisfied criteria of 66.6% and there are still less satisfied crission of 2.8%. Patient satisfaction with dental health care support facilities, most with a satisfied criteria of 61.1%, and those with a fairly satisfied crypical 38.9%.

**Conclusion** : Patient satisfaction with attitudes in the services provided by Dental and Oral Therapists in Poli Gigi Puskesmas Tanjung Muara Jambi Regency mostly cry satisfied as well as patient satisfaction with supporting facilities provided the most crying satisfied.

**Key word** : patient satisfaction, attitude of dental and oral therapists, dental health facilities

## PENDAHULUAN

Salah satu strategi utama Kementerian Kesehatan RI adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu melalui Puskesmas yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dasar. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas mencakup pelayanan yang dilakukan oleh Dokter Gigi dan Perawat Gigi/Terapis Gigi dan Mulut (TGM) (1) (2) Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan oleh Terapis Gigi dan Mulut, dinilai tidak hanya berdasarkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat saja, tetapi juga berdasarkan pada cara dan sikap hidup (3).

Terapis gigi dan mulut memberikan pelayanan pertama (primary care service) dalam pelayanan kesehatan gigi (4) (5), untuk itu Terapis dan Gigi dan Mulut (TGM) harus memiliki sikap etika profesional mampu serta ikhlas memberikan pelayanan yang bermutu dengan menjaga integritas pribadi yang luhur dengan ilmu dan keterampilan yang memenuhi standar serta dengan kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan merupakan bagian upaya kesehatan secara menyeluruh (3)(4).

Berdasarkan laporan nasional Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Kementerian Kesehatan RI tahun 2018 di Provinsi Jambi dalam 12 bulan terakhir sesuai *Effective Medical Demand* (EMD) proporsi penduduk yang bermasalah gigi dan mulut adalah 45,0% dan hanya 9,5% yang menerima perawatan tenaga medis gigi di fasilitas kesehatan. Proporsi penduduk bermasalah gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir menurut karakteristik untuk kelompok umur 5-9 tahun sebesar 67,3%, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 14,6%. Kelompok umur 10-14 tahun sebesar 55,6% bermasalah gigi dan mulut, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 9,1% kelompok umur 15-24 tahun

sebesar 51,9%, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 8,5%. Kelompok umur 25-34 tahun sebesar 56,6% bermasalah gigi dan mulut, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 10,3% kelompok umur 35-44 tahun sebesar 59,6%, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 11,2%. Kelompok umur 45-54 tahun sebesar 62,1% bermasalah gigi dan mulut, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 11,1% kelompok umur 55-64 tahun sebesar 61,9%, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 9,4%. Kelompok umur 65 tahun keatas sebesar 54,2% bermasalah gigi dan mulut, namun yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi hanya 6,1%(6)

Puskesmas Rawat Inap Tanjung merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat kecamatan Kumpeh di Kabupaten Muaro Jambi, Puskesmas Rawat Inap Tanjung merupakan Puskesmas memiliki wilayah kerja yang cukup besar, terdiri dari 9 desa dan satu kelurahan dimana akses sebagian besar desa-desa tersebut memiliki kesulitan dalam akses transportasi karena berada pinggir di aliran sungai batang hari dan tidak memiliki akses jalan darat yang memadai untuk dilalui kendaraan bermotor, sehingga ini menjadi hambatan dalam hal transportasi baik menuju ke desa-desa tersebut atau pun ke Puskesmas.

Selain dari hambatan kualitas fisik jalan itu sendiri juga dipengaruhi oleh faktor cuaca yang bila dimusim penghujan debit air sungai akan naik maka jalan tersebut akan tertutupi oleh air dan terjadi banjir, sehingga membutuhkan biaya yang relative mahal jika akan menggunakan alat transportasi yang ada berupa *speedboat* ataupun perahu bermesin, akibat permasalahan transportasi tersebut maka masyarakat datang ke Puskesmas pada saat mereka berbelanja ke pasar kalangan yang diadakan satu kali dalam seminggu

yaitu di hari Rabu kecuali bagi mereka yang mengalami kedaruratan penyakit maka mereka akan datang ke Puskesmas walaupun dengan *cost* biaya yang relatif mahal.

Data tenaga kesehatan gigi di Puskesmas Rawat Inap Tanjung kabupaten Muara Jambi yaitu Dokter Gigi 1 (satu) orang dan Terapis Gigi dan Mulut sebanyak 3 (tiga) orang.. Menurut laporan bulanan Puskesmas Rawat Inap Tanjung pada triwulan akhir tahun 2018.

**Tabel. 1** Laporan bulanan Puskesmas Rawat Inap Tanjung

No	Kunjungan Pasien	Tahun 2018		
		Okt	Nov	Des
1	Puskesmas	687	170	245
2	Poli gigi	35	29	28

Sumber : Data Laporan kunjungan pasien Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi, 2018

Dari hasil pengamatan data kunjungan tersebut terlihat penurunan pada jumlah kunjungan pasien yang berobat ke Puskesmas Rawat Inap Tanjung pada akhir tahun 2018. dengan penurunan kunjungan pasien gigi diduga pelayanan yang diberikan oleh tenaga terapis gigi dan mulut tidak maksimal sehingga pasien tidak puas dan mungkin juga karena tidak lengkapnya fasilitas kesehatan gigi di poli gigi. Tujuan Penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terkait sikap terapis gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan serta fasilitas penunjang pelayanan kesehatan gigi yang ada di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muara Jambi.

## METODE

Jenis penelitian deskriptif analitik, adalah untuk menjelaskan atau menguraikan keadaan dalam suatu komunitas atau masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2019, pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan sampel pada penelitian ini

seluruh pengunjung di poli gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi berumur diatas 12 tahun yang bersedia mengisi kuesioner (modifikasi dari penelitian setelah dilakukan perawatan, responden sebanyak 36 orang.

## HASIL

Penelitian yang telah dilakukan tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Terapis Gigi dan Mulut (TGM) di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung kabupaten Muaro Jambi tahun 2019, keseluruhan pasien berjumlah 39 orang yang terdiri dari 36 orang pengunjung dengan usia 12-65 tahun, 2 orang pengunjung berusia dibawah 12 tahun dan 1 orang pengunjung tidak bersedia menjadi responden, sehingga total responden dalam penelitian ini berjumlah 36 orang dan hasil penelitian ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Pelayanan TGM di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Muaro Jambi dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sikap TGM dalam Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung

Jumlah Responden	Kriteria						Jumlah	
	Puas		Cukup puas		Kurang puas			
	N	%	N	%	n	%	n	%
36	24	66,6	11	30,6	1	2,8	36	100
<b>Total</b>	24	66,6	11	30,6	1	2,8	36	100

Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Muaro Jambi dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung

Jumlah Respon den	Kriteria						Jumlah	
	Puas		Cukup puas		Kurang puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%
36	22	61,1	14	38,9	0	0	36	100
Total	22	61,1	14	38,9	0	0	36	100

### PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat gambaran kepuasan pasien terhadap sikap TGM dalam pelayanan Terapis Gigi dan Mulut di poli gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Muaro Jambi dengan kriteria puas sebesar 66,6%, kriteria cukup puas sebesar 30,6%. Pada penelitian ini bila dilihat dari aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sikap pendekatan TGM pada pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan gigi di poli gigi Puskesmas merasa puas, kemungkinan karena sikap dan perhatian yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut membuat pasien merasa bahwa petugas di poli gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang mereka sampaikan, karena perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan(7)(8).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Neng dkk(9) dan Ahmad dan Yeni yang menyatakan sikap dan perhatian petugas kesehatan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan(10).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya pada pengalaman yang diterima dalam bentuk suatu produk ataupun jasa(11)(12).

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat gambaran kepuasan pasien terhadap fasilitas di poli gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung dengan kriteria puas 61,1%, kriteria cukup puas 38,9% dan tidak ada yang kriteria kurang puas. ditinjau dari aspek kepuasan kepada kelengkapan fasilitas yang menunjang pelayanan, hal ini mungkin bisa terjadi dikarenakan pelayanan di poli gigi tetap bisa berjalan atau diterima oleh pasien walau kurang didukung oleh fasilitas yang telah disediakan kurang lengkap(13)(14).

Penelitian Faigah menyatakan fasilitas mempunyai pengaruh yang penting terhadap kepuasan pasien, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas(15). Menurut Syamsul dkk terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas di Puskesmas dengan kepuasan pasien. Bila fasilitas di puskesmas lengkap, pasien akan mempromosikan kepada keluarganya(16). Yosa dan Wahyuni menyatakan faktor transportasi ke Puskesmas juga mempengaruhi kepuasan pasien gigi(17).

Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan (kinerja) di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi /perusahaan harus berkualitas dengan ditunjang oleh fasilitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan(18). Dalam hal ini TGM memberikan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut bagi individu dan masyarakat (19), sehingga perlu peningkatan kualitas fungsional TGM dalam pemberian pelayanan seperti perawat dan dokter(20)

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap sikap Terapis Gigi dan Mulut dalam pelayanan di poligigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung dengan kriteria puas sebesar 66,6%, kriteria cukup puas sebesar 30,6%, dan masih ada yang berkriteria kurang Puas sebesar 2,8 %. Kepuasan pasien terhadap terhadap fasilitas penunjang pelayanan Terapis Gigi dan Mulut di poli gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung dengan kriteria puas 61,1%, dan kriteria cukup puas 38,9%. Perlu penelitian lebih lanjut terkait sikap dari dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas

## DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. Kepmenkes No 128 Tahun 2004 [Internet]. Vol. 27, Kementerian Kesehatan RI. 2012. 157–187 p. Available from: <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0096-3445.134.2.258><http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-polisci-082012-115925><http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/a0021783><http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=1L1uzitHDnsC&oi>
2. Marlindayanti, Nining N, Nelly K. Pelayana Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut Masyarakat. 2018. 1–539 p.
3. Kesehatan K. Kemenkes RI No. 671 Standar Profesi Terapis Gigi dan Mulut [Internet]. Kementerian Kesehatan RI. 2020. Available from: <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>
4. Ireland R. Clinical textbook of dental hygiene and therapy [Internet]. 2006. 1–509 p. Available from: <https://www.dawsonera.com/readonline/9781405171861/startPage/15#>
5. Noble SL. Clinical Textbok of Dental Hygiene and Therapy. 2012.
6. Kemenkes RI. Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Vol. 53, Kementerian Kesehatan RI. 2018. 1689–1699 p.
7. Anas ASA, Abdullah AZ. Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *J Dentomaxillofacial Sci.* 2008;7(2):98.
8. managerxot jbmi, Andayasari L. Analisis Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kegiatan Penambalan dan Pencabutan Gigi di Puskesmas. *J Biotek Medisiana Indones* [Internet]. 2014;3(2):85–100. Available from: <http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jbmi/article/view/1661>
9. Yetmir N, Bustami E, Jaya PNA. Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *J Adm Nusant Maha* [Internet]. 2020;2(5):37–55. Available from: <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/311>
10. Rizal A, Riza Y. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa.* 2014;1(1):26–31.
11. Khrestianto I, Rochmah TN, Pramundita B, Samsulhadi A. Correlation between perceived service quality and patient satisfaction with behavioral intention at a hospital in Surabaya. *EurAsian J Biosci.* 2020;14(April 2019):3213–6.
12. Ngo MV, Nguyen HH. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *J Compet.* 2016;8(2):103–16.
13. Muliana. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *STIKES Muhammadiyah Sidrap.* 2016;IV:74–81.

14. Ria O. Rundungan, A. J. M Rattu NWM. Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jikmu*. 2015;5(2a):414–26.
15. Badjamal FA. Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada RSUD Palu. *J Katalogis*. 2014;2(7):200–9.
16. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *J Publ Kesehat Masy Indones*. 2019;6(2):40–5.
17. Yosa A& SW. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Pelayanan Gigi Di Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung Factors Associated With Dental Care Visits In Puskesmas Way Laga Bandar Lampung. *J Anal Kesehat*. 2015;4(1):420–6.
18. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *e-GIGI*. 2014;2(2).
19. Sisca M, Sulur JS, Ita AK. Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut Individu. Kementrian Kesehatan RI. 2018. 1–502 p.
20. Chabibah AN. Functional Quality and Patients' Satisfaction with Nurses and Dentists at the Hospital. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2).