

Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di balai pengobatan gigi puskesmas Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan tahun 1999

Tinon Resphati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=88522&lokasi=lokal>

Abstrak

Indonesia termasuk negara yang menunjukkan kecenderungan meningkatnya penyakit karies gigi dan penyakit periodontal. Dari laporan data kesakitan di Indonesia, pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas, penyakit gigi dan mulut menduduki ranking 2 atau 3 terbanyak selama Pelita. Jumlah Puskesmas di Indonesia yang telah melaksanakan kesehatan gigi dan mulut adalah 4.636 Puskesmas, dengan angka cakupan 5,64 % (Target Nasional adalah 4%), namun, belum dapat menggambarkan pencapaian nasional yang sebenarnya, karena pencapaian per propinsi belum merata per tahunnya. DKI Jakarta mengalami peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan saat ini memiliki 242 BPG Puskesmas. Sementara apabila dibandingkan dengan angka cakupan, menurun sejak tahun 1995/1996 hingga tahun 1997/1998, 3,50%. Melihat menurunnya angka cakupan di DKI Jakarta apakah ini disebabkan karena menurunnya kualitas pelayanan yang tidak memuaskan bagi pemakai jasa pelayanan sedangkan kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di BPG Puskesmas DKI Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan di BPG Puskesmas Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik yang dilakukan dengan pendekatan cross sectional secara kuantitatif. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan lembar pertanyaan kepada pasien dan lembar pengamatan terhadap pelayanan BPG Puskesmas. Variabel-variabel yang diteliti adalah faktor lingkungan, peralatan medis, sumber daya manusia sebagai tenaga pelayanan (umur dan masa kerja dokter gigi), cara pemeriksaan dan cara pengobatan, karakteristik pasien (jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan), tingkat kepuasan pasien terhadap cara pemeriksaan dan cara pengobatan serta hubungan dokter gigi-pasien. Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 69,5 % pasien puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di BPG Puskesmas dan 30,5 % menyatakan tidak puas. Hubungan antara dua variabel, diperoleh bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada hubungan antara faktor lingkungan, peralatan medik, umur dan masa kerja dokter gigi, cara pemeriksaan dan cara pengobatan serta karakteristik pasien (jenis kelamin dan umur).

Saran yang diusulkan, agar memasyarakatkan standar pelayanan dan diadakan penyempurnaan pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas, dengan menyusun standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang baku. Hal ini berkaitan dengan keberhasilan pembangunan kesehatan selama lima Repelita, telah meningkatkan kesejahteraan dan pendidikan masyarakat sehingga orientasi nilai masyarakat telah berubah. Masyarakat semakin menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Dengan

adanya standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas maka perlu diteliti lebih lanjut mutu pelayanan yang memuaskan pasien.

Indonesia is among the countries which indicate an increasing trend of carries and mouth diseases. From the morbidity data in Indonesia patients that visit the Puskesmas carries and mouth diseases rank second and third during the Fifth Year Plan. Number of Puskesmas in Indonesia that have provided carries and mouth diseases services is 4.636 units, with coverage 5.64% (National target is 4%). However, it does not represents the real national achievement, because it represent national target with unevenly distributed provincial target. The Special Region of the Capital City of Jakarta which has 242 units of BPG (Dental Health Clinic) experienced an increase in dental and mouth health services. Meanwhile, compared to the coverage figure, it decreased from 1995/1996 to 1997/1998 to 3.5%. The decreasing coverage in the Special Region of the Capital City of Jakarta probably due to the decreasing services quality which do not satisfy the users of the services, which the satisfaction of patients is one indicator of services quality.

Based on the above matters, .1 conducted a research to obtain information regarding the satisfaction of patients on the dental and mouth health in BPG of Puskesmas. This research was performed in BPG of Puskesmas in Central Jakarta and South Jakarta. This research is a descriptive and analytical one which was performed by using quantitative cross-sectional approach. Data collection was done by using questionnaire sheets filled in by patients and observation sheets of services of BPG Puskesmas. The variables observed are environmental factors, medical equipments, human resource as provider of services (age and tenure of dentists), examination and treatment method, characteristics of patients (sex, age and level of education), satisfaction level of patients on examination and treatment method and relationship of dentists and patients, The data analysis consists of univariate, bivariate and multivariate analysis.

Results of the research indicate that 69.5% of the patients are satisfied with the dental and mouth health services in BPG of Puskesmas and 30.5% stipulate that they are unsatisfied. Regarding the correlation between two variables, I obtained that there is a correlation between level of education and the satisfaction level of patients. There is no correlation between environmental factors, medical equipments, age and tenure of the dentists, method of examination and treatment and characteristics of patients (sex and age).

My suggestion is that improvement of guidance of services of dental and mouth health in Puskesmas by revising a standard of dental and mouth services. This is related to performance of health development during the Fifth Five Year Plan which has increased the welfare and education of people that their orientation have changed. The people want a better health services. With the standard of dental and mouth health services in Puskesmas, a further research on satisfaction level of patients is required.