



BDJ

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung

Ni Putu Ita Mahayati^{1*}, Putu Ratna Kusumadewi Giri², I Md Ady Wirawan³

ABSTRACT

Introduction: Community Health Centers need to improve the quality of dental health services to improve patient satisfaction.

Aim: The objective of this study is to obtain an overview of the quality of dental health services and patient satisfaction at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung. The specific objectives of the study are to 1) find out the procedure of dental health services at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung; 2) obtain an overview of the dimensions of the dental health services quality at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung; 3) obtain an overview of the characteristics of the patients at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung; and 4) obtain an overview of patient satisfaction with the dental health services quality at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung.

Method: The research design used is descriptive research with time-sequential sampling. The sample size is determined with the Slovin formula.

Results: The results of the study at Dental Poly of Community Health Center Abiansemal IV Badung were the dental health procedures starting from the patient registration to the patient's return, all dimensions of health services quality have been implemented. The majority of patients were 68.4% female, the age group 20-29 years were 34.2%, the senior high school education level was 53.9%, the funding source of BPJS was 90.8% and the frequency of the first visit was 50%. The quality of dental health services is expressed well by 3% of patients, and is expressed very well by 97% of patients.

Conclusion: According to this study, patients were satisfied with the quality of dental health services at Community Health Center Abiansemal IV Badung.

Keywords: quality, service, satisfaction, patient, dental poly.

Cite This Article: Mahayati, N.P.I., Giri, P.R.K., Wirawan, I.M.A. 2021. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung. *Bali Dental Journal* 5(2): 69-75. DOI: [10.37466/bdj.v5i2.171](https://doi.org/10.37466/bdj.v5i2.171)

ABSTRAK

Pendahuluan: Puskesmas perlu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung. Tujuan khusus penelitian adalah untuk: 1) mengetahui prosedur pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung; 2) memperoleh gambaran tentang dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung; 3) memperoleh gambaran tentang karakteristik pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung; dan 4) memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung.

Metode Penelitian: Desain penelitian yang digunakan

adalah penelitian deskriptif dengan *time sequential sampling*. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus slovin.

Hasil: Penelitian pada Puskesmas Abiansemal IV Badung memperoleh hasil yakni prosedur pelayanan kesehatan gigi mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan kepulangan pasien. Keseluruhan dimensi mutu pelayanan kesehatan telah dilaksanakan. Pasien terbanyak berjenis kelamin perempuan 68,4%, kelompok umur 20-29 tahun sebesar 34,2%, tingkat pendidikan SMA sebesar 53,9%, sumber pembiayaan dari BPJS sebesar 90,8%, dan frekuensi kunjungan pertama kali sebesar 50%. Mutu pelayanan kesehatan gigi dinyatakan baik oleh 3% pasien, dan dinyatakan sangat baik oleh 97% pasien.

Simpulan: Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Abiansemal IV Badung.

Kata Kunci : mutu, pelayanan, kepuasan, pasien, poli gigi.

Sitasi Artikel ini: Mahayati, N.P.I., Giri, P.R.K., Wirawan, I.M.A. 2021. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung. *Bali Dental Journal* 5(2): 69-75. DOI: [10.37466/bdj.v5i2.171](https://doi.org/10.37466/bdj.v5i2.171)

¹Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi dan Profesi Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;

²Departemen Konservasi Gigi, Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi dan Profesi Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;

³Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;

*Korespondensi:
Ni Putu Ita Mahayati;
Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi dan Profesi Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;
Ita_mahayati@yahoo.com

Diterima :20 Juli 2021
Disetujui : 30 September 2021
Diterbitkan : 23 Oktober 2021



PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk melaksanakan ketentuan tentang pengelolaan kesehatan, pemerintah telah menetapkan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang digunakan sebagai salah satu acuan dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan kesehatan.^{1,2,3}

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) memiliki peranan penting dalam meningkatkan status kesehatan masyarakat. Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas diharapkan dapat menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu sesuai standar pelayanan Puskesmas. Upaya kesehatan bermutu merupakan upaya kesehatan yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pasien. Oleh karena itu, Puskesmas harus menetapkan indikator mutu setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan dan dikoordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota. Puskesmas perlu menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu karena memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan/pasien. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien akan mencari pelayanan lain walaupun pelayanan tersebut tersedia, mudah didapat, dan mudah dijangkau oleh pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.^{4,5,6,7}

Puskesmas Abiansemal IV Badung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Pemerintah Kabupaten Badung. Puskesmas Abiansemal IV Badung merupakan Puskesmas kawasan pedesaan yang terakreditasi madya. Puskesmas Abiansemal IV Badung berlokasi di Banjar Ketogan Desa Taman, Abiansemal, Badung. Poli Gigi merupakan salah satu pelayanan di Puskesmas Abiansemal IV Badung, selain Poli Umum, Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Anak, Poli Kesehatan Ibu dan Anak/Keluarga Berencana (KIA/KB), Klinik Layanan Komprehensif Berkesinambungan (LKB), dan Klinik Gizi. Poli Gigi di Puskesmas Abiansemal IV Badung memberikan pelayanan medik gigi dasar antara lain meliputi: pembersihan karang gigi, ekstraksi tanpa komplikasi, *fissure sealant*, restorasi

tumpatan, perawatan saluran akar, perawatan kelainan jaringan mulut, dan menghilangkan traumatik oklusi.⁸

Pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Pasien berbeda dari segi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, sumber biaya, dan pengalaman berobat. Pasien dengan karakteristik yang berbeda memerlukan penanganan yang berbeda dalam pelayanan kesehatan. Pasien dengan karakteristik yang berbeda mempunyai preferensi yang berbeda tentang dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu kajian tentang kepuasan pasien yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung. Hasil kajian tentang kepuasan pasien diperlukan untuk membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggambarkan secara sistematis tentang prosedur, karakteristik pasien, dan mutu pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung sesuai dengan fakta. Sampel dari penelitian ini diambil dari pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yang berusia di atas 13 tahun pada tahun 2018. Teknik sampling yang digunakan yaitu *time sequential sampling* yaitu Pengambilan sampel dilakukan secara serial terhadap pasien yang telah memperoleh perawatan pada poli gigi Puskesmas Abiansemal IV dalam periode 1 bulan. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin, yakni sebanyak 76 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Data kualitatif dianalisis dengan teknik analisis kualitatif deskriptif sedangkan data kuantitatif dianalisis dengan teknik analisis: 1) analisis persentase yaitu dengan membandingkan jumlah jawaban dalam satu item dengan jumlah jawaban ideal dalam 1(satu) item; 2) diagram Kartesius untuk menggambarkan tingkat kesesuaian antara skor harapan/kepentingan dan kenyataan/pelaksanaan.

HASIL

Hasil Karakteristik Pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung

Berdasarkan **Tabel 1** dapat diketahui bahwa pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang (68,4%). Kelompok umur pasien yang paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung adalah kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 26 orang (34,2%). Pasien berpendidikan SMA paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yaitu sebanyak 41 orang (53,9%). Pasien dengan pembiayaan BPJS paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yaitu sebanyak 69 orang (90,8%). Berdasarkan frekwensi kunjungan, pasien yang paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal



Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung.

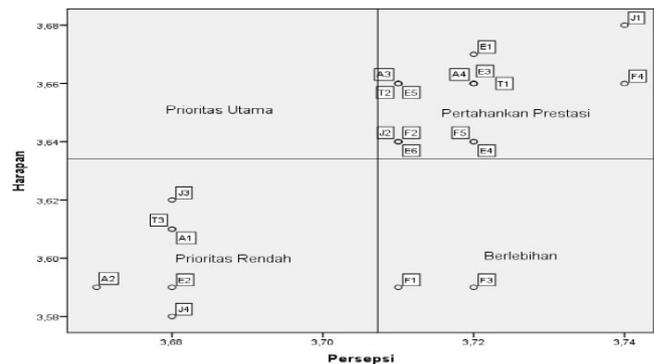
Karakteristik ^k	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	24	31,6
Perempuan	52	68,4
Kelompok Umur		
10-19 Tahun	9	11,8
20-29 Tahun	26	34,2
30-39 Tahun	25	32,9
40-49 Tahun	13	17,1
>=50 Tahun	3	3,9
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	0	0,0
SD	12	15,8
SMP	16	21,1
SMA	41	53,9
Sarjana	7	9,2
Pasca Sarjana	0	0,0
Sumber Biaya		
Pribadi	3	3,9
Askes	4	5,3
BPJS	69	90,8
Frekuensi Kunjungan		
Pertama kali	38	50,0
Kedua kali	14	18,4
Lebih dari 2 kali	24	31,6

IV Badung adalah pasien yang yang baru pertama kali perawatan gigi yaitu sebanyak 38 orang (50,0%).

Tabel 2 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan karakteristik dan persepsinya terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung. Sebanyak 52 pasien perempuan (68,4%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik, dan sebanyak 24 orang pasien laki-laki (31,6%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik. Sebanyak 26 pasien kelompok umur 20-29 tahun (34,2%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik, sedangkan pasien kelompok umur 10-19 tahun sebanyak 9 orang (11,8%), pasien kelompok umur 30-39 tahun sebanyak 25 orang (32,9%), pasien kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 13 orang (17,1%), dan pasien kelompok umur \geq 50 tahun sebanyak 3 orang (3,9%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik. Sebanyak 41 orang pasien (53,9%) berpendidikan SMA menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik, sedangkan pasien berpendidikan SD sebanyak 12 orang (15,8%), pasien berpendidikan SMP sebanyak 16 orang (21,21%), pasien berpendidikan sarjana sebanyak 7 orang (9,2%) menyatakan mutu pelayanan sangat

baik. Pasien dengan sumber pembiayaan BPJS sebanyak 69 orang (90,8%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik, pasien dengan sumber pembiayaan askes sebanyak 4 orang (5,3%), dan pasien pribadi 3 orang (3,9%) menyatakan mutu pelayanan sangat baik. Pasien yang baru pertama kali ke Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung sebanyak 38 orang (50%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik, pasien sudah datang dua kali sebanyak 14 orang (18,4%), dan pasien yang sudah berobat lebih dari dua kali sebanyak 24 orang (31,6%) menyatakan mutu pelayanan baik/sangat baik.

Hasil Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poli Gigi



Gambar 1. Diagram Kartesian Dimensi Mutu pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung.

PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien dan Dimensi Mutu Pelayanan

Penelitian tentang gambaran karakteristik pasien pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung telah dilaksanakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang (68,4%). Keadaan ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan bahwa 51,4% responden adalah jenis kelamin perempuan. Keadaan ini dikarenakan perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan daripada laki-laki.^{9,10}

Kelompok umur pasien yang paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung adalah kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 26 orang (34,2%). Keadaan ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan sebanyak 63,9% responden adalah kelompok umur lebih kecil atau sama dengan 45 tahun. Keadaan ini mungkin berkaitan dengan tumbuh kembang gigi dan kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi pada berbagai tingkatan umur.⁹

Pasien berpendidikan SMA paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yaitu sebanyak 41 orang (53,9%). Keadaan ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan sebanyak 41,9% berpendidikan SMA. Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik dan Persepsi terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung.

Karakteristik	Persepsi mutu Pelayanan Secara Keseluruhan								TOTAL	
	STB		TB		B		SB		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Jenis kelamin										
Laki-laki	0	0	0	0	1	1,3	23	30,3	24	31,6
Perempuan	0	0	0	0	4	5,3	48	63,2	52	68,4
Kelompok Umur										
10-19 Tahun	0	0	0	0	1	1,3	8	10,5	9	11,8
20-29 Tahun	0	0	0	0	0	0,0	26	34,2	26	34,2
30-39 Tahun	0	0	0	0	1	1,3	24	31,6	25	32,9
40-49 Tahun	0	0	0	0	3	3,9	10	13,2	13	17,1
>=50 Tahun	0	0	0	0	0	0	3	3,9	3	3,9
Tingkat Pendidikan										
Tidak Sekolah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SD	0	0	0	0	2	2,6	10	13,2	12	15,8
SMP	0	0	0	0	1	1,3	15	19,7	16	21,1
SMA	0	0	0	0	2	2,6	39	51,3	41	53,9
Sarjana	0	0	0	0	0	0	7	9,2	7	9,2
Pasca Sarjana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Sumber Biaya										
Pribadi	0	0	0	0	0	0	3	3,9	3	3,9
Askes	0	0	0	0	0	0	4	5,3	4	5,3
BPJS	0	0	0	0	5	6,6	64	84,2	69	90,8
Frekuensi Kunjungan										
Pertama kali	0	0	0	0	3	3,9	35	46,1	38	50,0
Kedua kali	0	0	0	0	1	1,3	13	17,1	14	18,4
Lebih dari 2 kali	0	0	0	0	1	1,3	23	30,3	24	31,6

Keterangan: STB: Sangat Tidak Baik, TB: Tidak Baik, B: Baik, SB: Sangat Baik

mempunyai pemahaman yang lebih baik tentang kesehatan gigi dan pemanfaatan fasilitas kesehatan.¹¹

Pasien dengan pembiayaan BPJS paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yaitu sebanyak 69 orang (90,8%). Keadaan ini mungkin disebabkan oleh meningkatnya kesadaran dan kepesertaan dalam jaminan sosial melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

Berdasarkan frekwensi kunjungan, pasien yang paling banyak pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung adalah pasien yang baru pertama kali perawatan gigi yaitu sebanyak 38 orang (50,0%). Keadaan ini menunjukkan bahwa Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung dimanfaatkan oleh pasien yang baru maupun oleh pasien lama.

Distribusi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan, sumber biaya, frekuensi kunjungan dan persepsi terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung diuraikan bahwa seluruh pasien dengan

karakteristik tersebut menyatakan mutu pelayanan kesehatan gigi baik atau sangat baik. Keadaan ini menunjukkan bahwa pasien pada semua karakteristik menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung adalah baik atau sangat baik.

Distribusi pasien berdasarkan penilaian terhadap dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *empathy* pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung memperlihatkan bahwa pasien menyatakan baik atau sangat baik. Keadaan ini menunjukkan bahwa pasien menyatakan seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung adalah baik atau sangat baik.

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan

Gambaran tentang kepuasan pasien diperoleh dengan menganalisis diagram kartesius (*gambar 1*) yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara skor harapan/kepentingan dan kenyataan/pelaksanaan. Bila dilihat secara keseluruhan, tidak ada pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung



Tabel 3. Pemetaan Lima Dimensi Mutu Berdasarkan Nilai Harapan dan Persepsi pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung.

No	Dimensi	Isi Pernyataan	Kuadran
F1	<i>Tangibility</i>	Penampilan dokter gigi	Berlebihan
	<i>Tangibility</i>	Kebersihan dan kerapian ruang perawatan	Pertahankan Prestasi
F2			
F3	<i>Tangibility</i>	Kebersihan ruang tunggu	Berlebihan
F4	<i>Tangibility</i>	Kebersihan peralatan untuk pemeriksaan gigi pasien	Pertahankan Prestasi
F5	<i>Tangibility</i>	Kelengkapan peralatan	Pertahankan Prestasi
A1	<i>Reliability</i>	Prosedur pelayanan administrasi	Prioritas Rendah
A2	<i>Reliability</i>	Sikap petugas administrasi	Prioritas Rendah
A3	<i>Reliability</i>	Jam buka poli gigi	Pertahankan Prestasi
A4	<i>Reliability</i>	Jam kedatangan dokter gigi	Pertahankan Prestasi
T1	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan dokter gigi menangani keluhan pasien	Pertahankan Prestasi
T2	<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan dokter gigi dalam menyelesaikan keluhan pasien	Pertahankan Prestasi
T3	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan	Prioritas Rendah
J1	<i>Assurance</i>	Kemampuan dan pengetahuan dokter gigi menangani keluhan pasien	Pertahankan Prestasi
J2	<i>Assurance</i>	Penjelasan prosedur kerja/tindakan	Pertahankan Prestasi
J3	<i>Assurance</i>	Penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami	Prioritas Rendah
J4	<i>Assurance</i>	Kerahasiaan penyakit pasien terjaga	Prioritas Rendah
E1	<i>Empathy</i>	Sikap kesungguhan dokter gigi dalam memeriksa dan menangani keluhan pasien	Pertahankan Prestasi
E2	<i>Empathy</i>	Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial	Prioritas Rendah
	<i>Empathy</i>	Perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan	Pertahankan Prestasi
E3			
E4	<i>Empathy</i>	Kejelasan memberikan informasi tentang penyakit	Pertahankan Prestasi
E5	<i>Empathy</i>	Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan setelah perawatan	Pertahankan Prestasi
E6	<i>Empathy</i>	Kejelasan informasi dari administrasi	Pertahankan Prestasi

yang tersebar pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan tersebar pada kuadran B dan D. Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan yang tersebar pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu pernyataan tentang kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kebersihan peralatan untuk pemeriksaan gigi pasien, kelengkapan peralatan, jam buka poli gigi, dan jam kedatangan dokter gigi. Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan yang tersebar pada kuadran D (berlebihan) yaitu pernyataan tentang penampilan dokter gigi dan kebersihan ruang tunggu. Bila dilihat pada masing-masing dimensi, tidak ada pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan hanya tersebar pada kuadran B (pertahankan prestasi), C (prioritas rendah), dan D (berlebihan). Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu penampilan dokter gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan,

dan kebersihan peralatan untuk pemeriksaan gigi pasien. Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu kelengkapan peralatan, sedangkan pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran D (berlebihan) yaitu kebersihan ruang tunggu.

Bila dilihat secara keseluruhan, tidak ada pernyataan dimensi *reliability* mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yang tersebar pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *reliability* mutu pelayanan tersebar pada kuadran B, C, dan D. Pernyataan dimensi *reliability* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu jam buka poli gigi dan jam kedatangan dokter gigi. Pernyataan dimensi *reliability* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu pernyataan tentang prosedur pelayanan administrasi dan sikap petugas administrasi. Bila dilihat pada masing-masing dimensi, tidak ada pernyataan dimensi *reliability* mutu pelayanan pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan



dimensi *reliability* mutu pelayanan hanya tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi *reliability* pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu jam buka poli gigi dan jam kedatangan dokter gigi. Pernyataan dimensi *reliability* pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu prosedur pelayanan administrasi dan sikap petugas administrasi.

Bila dilihat secara keseluruhan, tidak ada pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yang tersebar pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan tersebar pada kuadran B, C, dan D. Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu pernyataan tentang kecepatan dokter gigi menangani keluhan pasien, dan ketanggapan dokter gigi dalam menyelesaikan keluhan pasien. Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan. Bila dilihat pada masing-masing dimensi, tidak ada pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan hanya tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu kecepatan dokter gigi menangani keluhan pasien dan ketanggapan dokter gigi dalam menyelesaikan keluhan pasien. Pernyataan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan.

Bila dilihat secara keseluruhan, tidak ada pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yang tersebar pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu pernyataan tentang kemampuan dan pengetahuan dokter gigi menangani keluhan pasien dan penjelasan prosedur kerja/tindakan. Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami dan Kerahasiaan penyakit pasien terjaga. Bila dilihat pada masing-masing dimensi, tidak ada pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan hanya tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu kemampuan dan pengetahuan dokter gigi menangani keluhan pasien dan penjelasan prosedur kerja/tindakan. Pernyataan dimensi *assurance* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami dan kerahasiaan penyakit pasien terjaga.

Bila dilihat secara keseluruhan, tidak ada pernyataan dimensi *empathy* mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung yang tersebar pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *empathy* mutu pelayanan tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi

empathy mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu pernyataan tentang sikap kesungguhan dokter gigi dalam memeriksa dan menangani keluhan pasien, perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan, kejelasan memberikan informasi tentang penyakit, kejelasan memberikan instruksi sebelum dan setelah perawatan, dan kejelasan informasi dari administrasi. Pernyataan dimensi *empathy* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial. Bila dilihat pada masing-masing dimensi, tidak ada pernyataan dimensi *empathy* mutu pelayanan pada kuadran A (prioritas utama). Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan hanya tersebar pada kuadran B dan C. Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu sikap kesungguhan dokter gigi dalam memeriksa dan menangani keluhan pasien, perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan, kejelasan memberikan informasi tentang penyakit, kejelasan memberikan instruksi sebelum dan setelah perawatan, dan kejelasan informasi dari administrasi. Pernyataan dimensi *tangibility* mutu pelayanan pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung sudah dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan kepulangan pasien.
2. Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung telah dilaksanakan sesuai dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Pasien pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung terbanyak berjenis kelamin perempuan, kelompok umur 20-29 tahun, tingkat pendidikan SMA, sumber pembiayaan dari BPJS, dan frekwensi kunjungan pertama kali. Mutu pelayanan kesehatan pada Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung dinyatakan baik oleh 3% pasien, dan dinyatakan sangat baik oleh 97% pasien.
4. Pasien puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung kecuali pada prosedur pelayanan administrasi dan sikap petugas administrasi pada dimensi *reliability*, kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan pada dimensi *responsiveness*, penjelasan hasil pemeriksaan dan kerahasiaan penyakit pasien pada dimensi *assurance*, dan pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial pada dimensi *empathy* yang dinyatakan kurang memuaskan.



SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapatlah dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung hendaknya mempertahankan pelaksanaan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sudah dinyatakan sangat baik oleh pasien, dan berusaha meningkatkan pelaksanaan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang dinyatakan baik oleh pasien supaya menjadi sangat baik.
2. Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung hendaknya berusaha meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada prosedur pelayanan administrasi dan sikap petugas administrasi, kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan, penjelasan hasil pemeriksaan, kerahasiaan penyakit pasien dan pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial dengan memberikan pelatihan kepada petugas terkait.
3. Poli Gigi Puskesmas Abiansemal IV Badung hendaknya melakukan survei kepuasan pasien secara berkesinambungan untuk dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.
4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mendukung penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan ruang lingkup yang lebih luas

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan mengenai publikasi penelitian ini.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak memperoleh bantuan terkait pendanaan dari pemerintah maupun dari sektor swasta lain.

ETIKA DALAM PENELITIAN

Penelitian ini sudah disetujui oleh Komite Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/RSUP Sanglah Denpasar dengan Nomor 2272/UN14.2.2.VII.14/LP/2018.

KONTRIBUSI PENULIS

Ni Putu Ita Mahayati berkontribusi dalam merancang penelitian, melakukan penelitian, menganalisis data, dan menulis naskah. Putu Ratna Kusumadewi Giri berkontribusi

dalam membantu merancang penelitian, mengarahkan analisis data, dan memimpin penulisan naskah. I Md Ady Wirawan berkontribusi dalam membantu merancang penelitian, mengarahkan analisis data, dan revisi kritis naskah. Semua penulis membaca dan menyetujui naskah akhir.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.
3. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia periode 2015 2019.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
6. Manaf N.H.A., Hussin H., Kassim, P.N.J., Alavi, R., dan Dahari, Z. Country perspective on medical tourism. 2015: the Malaysian experience. Vol 28
7. Parasuraman, A., Ziethaml, V. dan Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 1988. Journal of Retailing, 62, hal. 12-40.
8. Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Badung, 2018, Profil Puskesmas Abiansemal IV Badung, Di unduh dari <https://dikes.badungkab.go.id/puskesmasabiansemalempat/index.php/profil/96/PROFIL>, Diunduh tanggal 28 Juni 2018.
9. Jalimun Y. P., Widjanarko, B. dan Peitojo, H. Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. 2014. Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia Vol. 10, No. 1, hal. 899-910.
10. Gerson, Richard. F. Mengukur Kepuasan Pelanggan. 2004. PPM, Jakarta.
11. Haryani W., Purwati D. E., dan Satrianingsih S. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Status Ekonomi dengan Kepatuhan Perawatan Gigi Tiruan Lepas. Majalah Kedokteran Gigi Indonesia. Vol. 3, No. 3. Hal 160-166.



This work is licensed under
a Creative Commons Attribution