



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 8%

Date: Wednesday, January 08, 2020

Statistics: 190 words Plagiarized / 2295 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI BALAI
PENGOBATAN GIGI (BPKG) JURUSAN KESEHATAN GIGI (JKG) POLTEKKES DEPKES

DENPASAR I Gede Surya Kencana¹, I Gusti Ayu Raiyanti², Ni Wayan Arini³ Abstract :

One of challenge which has to be faced in health service in Indonesia these days the health service quality improvement. Quality health service is prerequisite to the continuity of health service in facing the potential competition.

The objective of this study is to know the patients satisfaction index toward the service quality of the BPKG of the JKG of Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar. This study is a descriptive study with design of cross sectional one this study was conducted in the BPKG of the JKG of Politeknik Kesehatan. The finding shows that the patients satisfaction index towards the dental health service quality is a difference between the patients expectation and the facts which are encountered by the patients about the dental health service quality in the BPKG of the JKG of the Politeknik Kesehatan .

The average of the patients expectation is 3.4 , the average of the facts being faced by patients is 3,5, the gap is 0.1 (Very satisfied). The patient satisfaction index from the tangible quality dimension is 0.1 (very satisfied), reliability is at 0.2 (very satisfied), responsiveness is at 0.5 (very satisfied), reliability is 0.2 (Very satisfied), responsiveness is at 0.5 (very satisfied), assurance is at 0.2

(very satisfied), and empathy is at -0,2 (not satisfied) Keyword : Satisfaction, Quality, Dental Clinic Menghadapi persaingan di era globalisasi, pengelola kesehatan perlu mengakomodasi paradigma baru di bidang manajemen, yaitu manajemen berorientasi konsumen (Consumer Driven Management). Hampir 85% dari masalah layanan kesehatan ada pada proses pelaksanaan pelayanan, yang tergolong sebagai masalah

manajemen.

Ristante (1996) menyatakan bahwa pada manajemen berorientasi konsumen, para manajer hendaknya membangun customer bonding, yaitu suatu kondisi keterikatan konsumen dengan produk, jasa dan organisasi yang dicapai sebagai manifestasi kepuasan konsumen (Client satisfaction). Salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia masa kini adalah peningkatan mutu layanan kesehatan.

Layanan kesehatan bermutu merupakan prasyarat bagi kelanggengan pelayanan kesehatan dalam menghadapi persaingan yang timbul. Menurut Mulyadi (1995), ada berbagai ciri perkembangan bisnis global yaitu: memasuki information age economy; knowledge assets menjadi dominan, intellectual assets menjadi sangat berharga, produk dan jasa bersaing di tingkat dunia berdasarkan kandungan pengetahuan, customer memegang kendali bisnis, kompetensi meningkat, perubahan menjadi konstan dan layanan individual menjadi sangat menonjol.

Dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat, kemampuan membedakan pelayanan yang berkualitas juga semakin meningkat. Keadaan ini memperlihatkan bahwa masyarakat **masa kini dan masa** akan datang merupakan masyarakat yang kritis. Oleh karena itu para pelaku pelayanan barang maupun jasa dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya secara prima jika ingin mendapatkan tempat dalam pasar yang semakin dewasa.

Moeis (1996) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia perlu menyadari bahwa masyarakat merupakan konsumen pemakai jasa kesehatan utama yang mengkonsumsi **jasa yang dihasilkan oleh** institusi pelayanan kesehatan. Selanjutnya Moeis menyatakan bahwa telah terjadi perubahan karakter konsumen yaitu: 1) Meminta **produk dan jasa yang** dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka, 2) menjadi sangat pemilih 3) Menuntut agar diperlakukan secara individual.

Balai Pengobatan Kesehatan **Gigi (BPKG) Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar** merupakan klinik gigi pendidikan atau sebagai lahan praktek bagi mahasiswa **Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan** Depkes Denpasar, Selain itu Balai Pengobatan Kesehatan Gigi juga menyediakan pelayanan kesehatan gigi bagi masyarakat umum.

Dalam pelaksanaan atau **pelayanan kesehatan gigi dan** mulut, BPKG Poltekkes Depkes Denpasar telah memiliki surat ijin tetap (Operasional) Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan nomor: 445/0863/Dikes yang dikeluarkan pada tanggal 17 April 2016. BPKG

Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar berada dilingkungan dukuh pesirahan , Pedungan Denpasar Selatan, tepatnya Jalan Pulay Moyo No 33 Denpasar Selatan. Dari segi transportasi lokasi BPKG ini relatif sulit dijangkau masyarakat karena belum adanya kendaraan umum yang beroperasi di wilayah ini.

Fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lokasinya dekat dengan BPKG diantaranya Puskesmas II Denpasar Selatan, RSUP Sanglah Denpasar dan RS Swasta yaitu Rumah Sakit Surya Husada Fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut merupakan pesaing potensial bagi BPKG Poltekkes Depkes Denpasar, oleh karena itu BPKG Jurusan Kesehatan Gigi harus dapat menyediakan pelayanan kesehatan gigi yang sesuai dengan harapan pasien dan meningkatkan mutu pelayanannya.

BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki tenaga kesehatan gigi terdiri dari 10 orang dokter gigi dan 21 orang perawat gigi. Ruangan klinik ada 2 ukuran yaitu 8 x 12 meter dan 8 x 10 meter. BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar buka setiap hari kecuali hari Sabtu dan Minggu, dari pukul 08.00 - 13.30 WITA.

Dilihat dari fasilitas yang dimiliki BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi kepada masyarakat. Metode Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain cross sectional . Penelitian ini dilaksanakan di BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar pada bulan Juli s.d September 2007.

Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung dan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar. dengan kriteria inklusi 1) Umur Responden minimal 15 tahun. 2) Bisa membaca dan menulis. 3) Bersedia dijadikan responden. Data yang dikumpulkan meliputi kepuasan pasien yaitu harapan dan kenyataan yang dialami pasien ketika berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar.

Kuesioner tingkat kepuasan pasien diadopsi dari kuesioner Supranto (2000) yang terdiri dari kuesioner harapan dan kenyataan yang dialami pasien, masing-masing terdiri atas 15 butir pernyataan. Kuesioner harapan pasien diberikan pada pasien sebelum dilakukan pemeriksaan atau perawatan gigi, sedangkan kuesioner kenyataan diberikan pada pasien setelah dilakukan pemeriksaan dan perawatan di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar. Pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara mendalam dilakukan setelah pasien menerima pemeriksaan dan perawatan.

Pengumpulan data tentang karakteristik responden menggunakan blangko terdiri dari

umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Hasil dan Pembahasan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang terdiri atas 31 laki-laki dan 69 perempuan dengan karakteristik seperti disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Karakteristik Sampel Variabel _Kategori _Hasil Pengamatan _ _ _ _f % _ _Umur (Tahun) _15-30 _66 _66 _ _31-54 _29 _29 _ _ > 54 _5 _5 _ _Jenis Kelamin _Laki-Laki _31 _31 _ _Perempuan _69 _69 _ _Tingkat Pendidikan _Rendah _21 _21 _ _Menengah _61 _61 _ _Tinggi _18 _18 _ _Jumlah Responden _100 _100 _ _ Tabel 1 menunjukkan lebih dari separuh pasien (66%) yang berkunjung ke BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar berumur 15-30 tahun dan hanya sedikit (5%) yang berusia lebih dari 54 Tahun.

Perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dibanding Laki-laki (masing masing 69% dan 31%). Dilihat dari tingkat pendidikan, yang paling banyak berkunjung (61%) adalah pasien yang tergolong pendidikan menengah dengan lama pendidikan 7-12 tahun dan hanya sedikit (18%) yang tergolong berpendidikan tinggi dengan lama pendidikan lebih dari 12 tahun.

Tabel 2 Sebaran kepuasan berdasarkan umur pasien Umur (Tahun) _Tidak Puas _Puas _Sangat Puas _Jumlah _ _f % _f % _f % _f % _15-30 _14 _21.2 _31 _47.0 _21 _31.8 _66 _100 _ _31-54 _3 _10.3 _16 _55.2 _10 _34.5 _29 _100 _ _>54 _1 _20 _2 _40.0 _2 _40 _5 _100 _ _ Tabel 2 menunjukkan bahwa pada kelompok pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan BPKG paling banyak dijumpai pada usia 31-54 tahun (55,2%) sedangkan yaang menyatakan tidak puas paling dijumpai pada usia 15-30 tahun (21,2%)..

Hal ini menunjukkan bahwa pasien usia muda relatif memiliki sikap yang lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien pada usia tua. Tabel 3 Sebaran kepuasan berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Jenis Kelamin _Tidak Puas _Puas _Sangat Puas _Jumlah _ _f % _F % _f % _f % _L _7 _22.6 _10 _32.3 _14 _45.2 _31 _100 _ _P _11 _15.9 _39 _56.5 _19 _27.5 _69 _100 _ _ Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin .

Yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dijumpai lebih banyak laki-laki (22,6%) dibandingkan dengan perempuan (15,9%) dan sebaliknya yang menyatakan puas ternyata lebih banyak perempuan (56,5%) ketimbang laki-laki (32,3%). Rellyani (2000) dalam penelitiannya menemukan bahwa salah satu karakteristik yang mempengaruhi kepuasan adalah jenis kelamin, dimana jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dibandingkan dengan laki-laki.

Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Notosuryo (1999) yang menemukan bahwa variabel jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap persepsi pelayanan tentang kualitas pelayanan di klinik penyakit dalam RS Islam Jakarta Timur. Hal ini cocok pula dengan teori pembentuk sikap oleh Robin (1996) yang menyatakan antara jenis kelamin pria dan wanita **tidak ada perbedaan yang** nyata dalam hal kemampuan menganalisis, memotivasi, kemampuan belajar, kemampuan sosial dan produktivitas.

Penelitian ini menunjukkan bahwa laki-laki maupun wanita mempunyai penilaian yang sama tentang mutu pelayanan di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar. jadi sebagai strategi perbaikan mutu/kualitas pihak pelayanan kesehatan tidak perlu memberi perlakuan yang berbeda **antara pria dan wanita dalam** usaha memuaskan pasien Tabel 4 Sebaran kepuasan berdasarkan Lama Pendidikan Lama Pendidikan (Tahun) _Tidak Puas _Puas _Sangat Puas _Jumlah _ _f_% _f_% _f_% _f_% _01-06 _1_4.8

_11_52.4_9_42.9_21_100_06-12_2_3.3_37_60.7_22_36.1_61_100_>12_3_16.7_1_5.6_14_77.8_18_100_ Tabel 4 menunjukkan bahwa yang merasa sangat puas **terhadap pelayanan kesehatan gigi** kebanyakan adalah pasien yang lama pendidikan >12 tahun (77.8%) dan yang merasa tidak puas juga paling banyak dari mereka dengan lama pendidikan > 12 tahun (16,7%).

Hal **ini menunjukkan bahwa responden yang** berpendidikan lebih lama memiliki sikap yang lebih kritis terhadap kepuasan layanan kesehatan. Keadaan ini memperlihatkan bahwa masyarakat masa kini adalah masyarakat yang kritis. **Oleh karena itu** para pelaku pelayanan, **produk barang maupun jasa** dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya secara prima jika ingin mendapatkan tempat dalam pasar yang semakin dewasa Hasil penelitian sesuai dengan Jacobalis (1993) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh aspek seni dari layanan kesehatan yang menyangkut interaksi psikolog dan sosial antara pemberi jasa dan pasien. Salah satu variabel non medik yang ikut menentukan derajat kepuasan pasien adalah lama pendidikan.

Tabel 5 Sebaran **Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan** dimensi mutu pelayanan Dimensi Mutu _Rata Rata _Kesenjangan _Tingkat Kepuasan _ _Harapan _Kenyataan _ _ _Tangibles _3,6_3,7_0,1_Amat Puas _Reliability _3,4_3,6_0,2_Amat Puas _Responsiveness _3,2_3,7_0,5_Amat Puas _Assurance _3,5_3,7_0,2_Amat Puas _Empathy _3,3_3,1_-0,2_Tidak Puas _Rata-Rata _3,4_3,5_0,1_Amat Puas _ Tabel 5 menunjukkan bahwa dilihat dari dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi, sebagian besar pasien yang berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar memiliki tingkat kepuasan yang amat puas terhadap dimensi mutu kecuali dimensi empathy (-0,2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk harapan pasien 3,5 dan nilai rata-rata kenyataan pasien 3,5. Rating harapan dan rating kenyataan pada tabel 5 menunjukkan keduanya lebih besar dari 2,5. Hal tersebut sesuai dengan analisis kesenjangan Dutka (1994). Hal ini termasuk Current Company Strength. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar cukup baik.

Tingkat Kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dilihat dari dimensi mutu, kecuali dimensi empathy (Tabel 5) Hal ini mungkin disebabkan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi kurang memberikan perhatian khusus kepada pasien, perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan azwar (1996) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh hubungan dokter pasien (Doctor-Patient Relationship) yaitu terbinanya hubungan baik dokter dengan pasien, diharapkan setiap dokter dan petugas kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.

Hasil wawancara mendalam dengan pasien yang berkunjung ke Balai Pengobatan Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar tentang petugas pemberi pelayanan kesehatan gigi, peralatan serta ruangan BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dan perawatan yang diterima oleh pasien, sebagian besar pasien menyatakan amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi.

Walaupun sebagian besar pasien yang berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar menyatakan puas namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian pengelola klinik, seperti ruang tunggu yang masih kurang lebar (responden 2), dari sisi asuransi atau jaminan keamanan, beberapa pasien masih meragukan perawatan atau tindakan yang akan diterima di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar, karena klinik ini juga merupakan lahan praktek bagi mahasiswa (responden 3).

Kesimpulan Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan antara lain :a) berdasarkan umur, kelompok umur 15-30 tahun paling banyak merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar ; b) Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar pasien dengan jenis kelamin perempuan merasa amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar; c).

Berdasarkan lama pendidikan , sebagian besar pasien dengan lama pendidikan >12 tahun merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar; d) Kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar termasuk tingkat amat puas. Hali yang dapat disarankan ke depan adalah : a).

perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien secara rutin sebagai bahan penilaian, pengukuran, dan umpan balik untuk meningkatkan mutu secara terus menerus di Balai Pengobatan Kesehatan Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar ; b) Mutu pelayanan di Balai Pengobatan Kesehatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar sudah cukup baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan mutu pelayanan khususnya pada dimensi empathy.

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah identifikasi dan pemecahan atau eliminasi penyebab masalah. Langkah berikutnya adalah menerapkan model service triangle yang terdiri dari service strategy, service people dan service system; c) bagi peneliti lain perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar seperti variabel latar belakang sosial, ekonomi, budaya, agama, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian pengalaman hidup pasien dan lain-lainnya.

INTERNET SOURCES:

1% - <http://perpustakaan.litbang.depkes.go.id/imedicus/content.php?alpha=D>

<1% -

https://mafiadoc.com/pengaruh-fasilitas-dan-pelayanan-terhadap-_59f2b7531723ddd1697816ac.html

<1% - <https://kupang.tribunnews.com/2012/02/04/gereja-masa-kini-dan-masa-depan>

<1% -

<https://www.kompasiana.com/helmi.raisialangi/54f919d3a33311ef048b45ff/urgensi-dari-pelayanan-kesehatan>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/oy8xd32q-pengaruh-keterlibatan-konsumen-terhadap-keputusan-pembelian-telepon-genggam-merek-samsung.html>

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/138460068/17-2-3-Naskah-Akademik-Sistem-Pendidikan-Ked>

okteran-Gigi-8maret-2011-Kelompok-Prof-Latief

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/38692/Abstract.pdf;sequence=6>

<1% - <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JANALISKES/article/view/275/251>

<1% - https://www.academia.edu/35406871/Naskah_Publikasi.PDF

<1% - https://abstrak.uns.ac.id/wisuda/upload/S411308038_bab2.pdf

<1% - http://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/1629/6/BAB_IV.pdf

1% -

<https://www.msn.com/id-id/berita/dunia/manusia-manusia-yang-berusia-lebih-dari-sea-bad/ss-BBUBMKm>

<1% - https://issuu.com/media.andalas/docs/epaper_andalas_edisi_selasa_06_nove

<1% - <http://pionas.pom.go.id/ioni/pedoman-umum>

<1% - <https://issuu.com/matabening/docs/sekolahharapanbebaskorupsi>

<1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6997/Bab%202.pdf?sequence=8>

<1% - http://fik.um-surabaya.ac.id/sites/default/files/Artikel%204_2.pdf

<1% -

<https://belajarilmuadministrasinegara.wordpress.com/2015/05/30/prilaku-organisasi/>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/oz1d2epz-hubungan-komponen-health-belief-model-hbm-dengan-tindakan-penggunaan-kondom-pada-anak-buah-kapal-abk-di-pelabuhan-belawan-tahun-2012.html>

<1% - <https://muhakbar-syukur.blogspot.com/2011/11/pelayanan-masyarakat.html>

<1% -

<https://text-id.123dok.com/document/nzwlolye-gambaran-tingkat-kepuasan-pasien-dalam-mutu-pelayanan-keperawatan-di-ruang-rawat-jalan-rumah-sakit-adenin-adenan-medan.html>

<1% - <https://pt.scribd.com/document/229530521/Pelayanan-Kesehatan-Gigi-Mulut>

<1% - http://eprints.undip.ac.id/61182/1/artikel_ayu_semnasS2_fix.pdf

<1% - <https://www.scribd.com/document/215681055/Vol5-Gabungan>

<1% - <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/article/view/1849/2734>

1% - http://www.jurnal.upi.edu/file/Prima_Naomi.pdf

<1% - <https://rachmatachir.blogspot.com/2012/>

1% - <https://fitribiki.blogspot.com/>

<1% - <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t36457.doc>

<1% -

http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-X-14-II-P3DI-Juli-2018-218.pdf

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/36124/9/DAPUS.pdf>

<1% -

http://pjm.undiksha.ac.id/download/dokumen_spmi/28.-Pemanfaatan-Kepuasan-dan-Hasil-Kerjasama.doc

<1% - <https://kesehatanbers.blogspot.com/2016/12/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

<1% - <http://eprints.umm.ac.id/42885/3/BAB%20II.pdf>