

## Hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas latihan Blang Padang Banda Aceh tahun 1999

Afiansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70631&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Aceh sebagai unsur pelaksana pelayanan kesehatan, telah berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, salah satunya melalui Puskesmas Latihan. Salah satu unit pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas Latihan adalah poli gigi, dimana fasilitas yang dimiliki terdiri dari 5 unit peralatan gigi yang terdiri dari 1 unit fuel elektrc dan 4 unit sederhana yang dilayani oleh tenaga dokter gigi 2 orang, perawat gigi 9 orang serta 1 orang petugas kartu. Jumlah dokter gigi hanya 2 orang sedangkan beban kerja dokter gigi cukup besar antara lain mengawasi kerja perawat gigi, pencatatan kartu, penulisan resep sampai pembayaran pasien. Akibatnya waktu komunikasi dengan pasien menjadi berkurang, sehingga kemungkinan pasien menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien mencapai 60-80 orang perhari dengan berbagai kasus perawatan. Banyaknya pasien mengakibatkan permasalahan permasalahan antara lain :

1. Fasilitas yang tidak mendukung sehingga apabila dibutuhkan pelayanan yang memerlukan mesin bor untuk preparasi kavitas mengakibatkan pasien menunggu terlalu lama. Data tahun 1998 menyatakan hampir 17,31 % setiap bulan pasien dirujuk akibat kurangnya alat ini.
2. Waktu komunikasi yang kurang akibat banyaknya pasien yang berobat, sehingga informasi yang disampaikan pasien mengenai penyakit giginya kurang mendapat respon.
3. Krisis ekonomi mengakibatkan harga obat melonjak sampai empat kali lipat sehingga mengakibatkan terbatasnya obat gigi yang digunakan sehingga ada kasus-kasus tertentu dilakukan pengobatan tidak sesuai dengan indikasinya. Data tahun 1998 jumlah kasus tambalan 1487 orang, yang mendapat tambalan tetap hanya 503 orang (25,3 %).
4. Kurangnya jumlah Instrumen dan alat sterilisasi yang hanya satu buah yang tidak sesuai dengan jumlah pasien mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan SOP (Standar Opertional Prosedur). Data dari Dinas Kesehatan Tingkat I tahun 1998 jumlah kasus abces 955 orang (10,8 %).

Penelitian ini hanya menganalisa hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan berdasarkan karakteristik pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis penyakit. Variabel penelitian dibatasi pada responden yang telah berumur 15 tahun keatas, dengan jumlah sampel 399 orang.

Penelitian ini menggunakan rancangan belah lintang ( cross sectional ) untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan mendapatkan informasi tentang hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

Pada pelayanan penerimaan pasien, pelayanan dokter gigi, pelayanan perawat gigi, proporsi pasien yang puas lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas. Tetapi pada fasilitas medis dan penunjang medis

proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak dari pada yang puas. Untuk pelayanan tenaga kesehatan proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan perawat gigi lebih besar dibandingkan yang puas atas pelayanan dokter gigi.

Setelah dilakukan pengujian secara statistik dengan Chi- Square maka diperoleh hubungan yang bermakna antara pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan berdasarkan umur (> 25 tahun ), jenis kelamin (laki-laki dan wanita), pendidikan (pendidikan tinggi), pekerjaan ( yang bekerja dan tidak bekerja ), penyakit gigi (berlobang).

Kesimpulannya, hampir semua responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan hanya sebagian kecil saja yang menyatakan tidak puas.

Daftar bacaan: 25 ( 1969 -1997 )

*The Relationship Between Health Provider Service With The Patient Satisfaction for Mouth and Dental Health Service in Public Health Center Latihan Blang Padang Banda Aceh in 1999.* Health District in Aceh Province as health service provider had given their best effort to give the optimum service for the community, one of them through the Latihan Public Health Center. One of the service is dental clinic equipped with five dental unit, one fully elektrik and the other four are non elektrik, manned by two dentists, and nine dental nurses and one medical registrar. As many as 60-80 patients visits per day needing various dental care. The two dentists, have heavy work load such as supervising the work of the dental nurses. and medical registran, as well as receiving payment from the patients limiting the contact between them and the patients they attended, thus affecting the patients satisfaction.

Problem arise from serving too many patients included:

1. Long waiting time at the result of too few equipments including the drill machine for filling dental cavity. Almost 17,3 % of patients were referred to other dental facilities per month.
2. Limited time for communication renders the officials as unresponsive to their patients complaints.
3. Economics crisis forced the drug price up four times their original price limiting the amount of drug available in the health center, so that many cases were treated inadequately. In 1998 as many as 1487 cases needed dental repair, only 503 ( 25,3 %) got permanent filling.
4. Too few instruments and only one sterilizer makes it difficult to fulfil the SOP in dental care. 1998 data shows the sum % 955 persons (10,8 %) with abcess after being treated at the health center.

This research is limited to the analysis of the relationships between health provider service with patients' satisfaction with respect to patients' characteristic such as: age, sex, education, job and types of symptoms. Respondents were limited to patients who were more than fifteen years old, numbering 399 person.

Design of this research was cross sectional study to describe the patients satisfaction to the service available at the health center and providing information on the relationship between provider service with patients satisfaction.

In patient admission service, dental service, dental nurse service the proportion of patients who were

satisfied with the service is larger than those who were unsatisfied. On the other hand, the proportion of those satisfied with the medical facilities and supports was smaller than those unsatisfied. With respect to type of personnel rendering the service, the proportion of patients who were satisfied with the dentist's service was smaller than those who were satisfied with the dental nurses's service.

Testing using Chi-square, showed significant relationship between health provider service with satisfaction according to patients characteristic such as age (more 25 years), sex (male and female), education (high), (job and jobless), dental cavity. Conclusion: most of the respondents stated their satisfaction service given in health center only few respondents remain unsatisfied.

References : 25 ( 1969 -1997 )</i>