

ABSTRAK

Latar belakang: Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu komponen penting dari berbagai paramater pelayanan kesehatan karena penilaian pasien dapat menjadi ukuran kualitas pelayanan kesehatan. Kasus penyakit gigi dan mulut tinggi di seluruh dunia, disertai terjadi peningkatan prevalensi di Indonesia berdasarkan hasil Riskesdas (tahun 2007–2018) dan tingginya angka pengobatan sendiri penyakit gigi dan mulut. Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan instansi pemerintah mensyaratkan pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal di antaranya diukur dengan melihat tingkat kepuasan pasien.

Metode: Penelitian analitik pendekatan kuantitatif metode *cross-sectional* untuk mengetahui kepuasan pasien poli gigi menggunakan rancangan modifikasi teori menurut Perneger, Andersen, dan Institute of Medicine (IOM) dengan enam tujuan utama: aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien dan adil. Total subjek penelitian 200 pasien pada Puskesmas Mulyoharjo (perkotaan) dan Puskesmas Bantarbolang (pedesaan) dengan teknik *consecutive sampling*. Pengambilan data dengan metode survei menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

Hasil: Analisis univariat menunjukkan jumlah responden yang dominan adalah responden usia 26–45 tahun, berjenis kelamin wanita, tingkat pendidikan menengah (SMP-SMA), tidak bekerja, penghasilan kategori rendah ($\leq 2.000.000$), dan akses kategori dekat pada puskesmas perkotaan dan kategori jauh pada puskesmas pedesaan. Analisis bivariat menunjukkan nilai hubungan karakteristik pasien antara lain indikator jenis kelamin ($p\text{-value}=0,894$ dan $0,963$), usia ($p\text{-value}=0,205$ dan $0,473$), pendidikan ($p\text{-value}=0,000$ dan $0,607$), pekerjaan ($p\text{-value}=0,002$ dan $0,329$), penghasilan ($p\text{-value}=0,108$ dan $0,159$), dan jarak ($p\text{-value}=0,580$ dan $0,848$). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien pada kedua puskesmas ($p\text{-value}=0,000$ dan $0,028$). Analisis multivariat menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,006$ dan $0,021$) dan karakteristik pasien (indikator pendidikan) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pada puskesmas perkotaan ($p\text{-value}$) $0,008 < 0,05$, namun indikator pendidikan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pada puskesmas pedesaan ($p\text{-value}$) $0,453 > 0,05$. Tingkat kepuasan pasien puskesmas perkotaan sebesar 94% dan puskesmas pedesaan sebesar 96%.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo (perkotaan) pada indikator pendidikan namun tidak terdapat hubungan yang signifikan di Puskesmas Bantarbolang (pedesaan), terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien pada kedua puskesmas, dan terdapat disparitas kepuasan pasien yaitu pasien pada Puskesmas Bantarbolang (pedesaan) memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi 2% dibandingkan Puskesmas Mulyoharjo (perkotaan).

Kata Kunci: kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, disparitas kepuasan pasien, kesehatan gigi dan mulut, puskesmas.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the key components in various healthcare service parameters as patient feedback can be a measure of healthcare service quality. The rates of oral and dental disease cases are considered high globally, followed by an increased prevalence in Indonesia according to the Basic Health Research (2007–2018), as well as a high rate of self-treatment for dental and oral diseases. Public health centers, as government healthcare service units, require the management to improve the service quality to an optimum level, which is measured by examining the level of patient satisfaction.

Methods: Analytical quantitative study with a cross-sectional approach. A theory proposed by Perneger, Andersen, and the Institute of Medicine stating six primary goals: patient safety, effectiveness, patient-centeredness, timeliness, efficiency, and equity, was used as a modified design to determine patient satisfaction in dental clinics. The sample size was 200 patients using the consecutive sampling technique. The data were collected through a survey. Univariate, bivariate, and multivariate analyses were used to analyze the data.

Results: Univariate analysis showed that the dominant number of respondents were respondents aged 26-45 years, female gender, secondary education level (junior high school-high school), not working, low income category ($\leq 2,000,000$), and close category access at urban health centers and far category at rural health centers. Bivariate analysis showed the value of the relationship between patient characteristics including gender (p-value=0.894 and 0.963), age (p-value=0.205 and 0.473), education (p-value=0.000 and 0.607), occupation (p-value=0.002 and 0.329), income (p-value=0.108 and 0.159), and distance (p-value=0.580 and 0.848). The relationship between the quality of oral health services and patient satisfaction at both health centers (p-value=0.000 and 0.028). Multivariate analysis showed that the quality of oral health services had a relationship with patient satisfaction (p-value=0.006 and 0.021) and education indicator had a relationship with patient satisfaction at urban (p-value) $0.008 < 0.05$, but the education indicator had no relationship with patient satisfaction at rural (p-value) $0.453 > 0.05$.

Conclusion: There is a significant relationship between patient characteristics and patient satisfaction at Puskesmas Mulyoharjo (urban) on the education indicator but there is no significant relationship at Puskesmas Bantarbolang (rural), there is a significant relationship between the quality of oral health services and the level of patient satisfaction at both health centers, and there was a disparity in patient satisfaction between Mulyoharjo (urban) and Bantarbolang (rural), where the level of patient satisfaction at Bantarbolang (rural) was 2% higher than that at Mulyoharjo (urban).

Keywords: health service quality, patient satisfaction, disparity of patient satisfaction, dental and oral health, public health center.