

RINGKASAN

Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar merupakan tempat untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat terutama yang berada di wilayah kecamatan Wonodadi. Dari data yang diperoleh selama empat tahun terakhir (2002 – 2005) di dapat jumlah kunjungan pasien yang sangat rendah yaitu berkisar antara 18% dari target yang ditentukan. Hal ini adalah salah satu indikasi awal dari rendahnya mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Wonodadi sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis factor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut puskesmas Wonodadi sebagai dasar penyusunan rekomendasi upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar. Adapun metode penelitian dengan mewawancarai 65 pasien menggunakan kuesioner terhadap enam dimensi mutu Robert dalam Supriyanto (2003) yaitu : *availability*, *accessability*, *appropriate*, *acceptance*, *competence* dan *physically safe*. Dari hasil penelitian kemudian ditentukan tingkat kesesuaian dengan membandingkan nilai mean harapan dan kenyataan. Apabila didapat tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya kepuasan belum terpenuhi. Setelah itu disusun prioritas masalah menggunakan diagram cartesius. Variabel-variabel di kuadran I atau prioritas utama merupakan prioritas masalah penyebab ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa factor penyebab ketidakpuasan pasien yaitu : (1) *availability* : alat-alat yang ada di BP Gigi dan Mulut masih sangat kuno, sering rusak dan tidak lengkap ; (2) *accessability* : lokasi puskesmas tidak strategis dan tarif dianggap mahal oleh pasien ; (3) *appropriate* : dokter gigi sering meninggalkan ruangan dan perawat gigi tidak focus pada pekerjaan saat ada pasien ; (4) *acceptance* : perhatian dokter gigi dan perawat gigi biasa saja dan tidak khusus ; (5) *competence* : pasien yang komplain terhadap hasil perawatan dan sering kena alat saat perawatan ; (6) *physically safe* : hasil cabut gigi dan suntik anestesi masih terasa sakit dan pasien tidak nyaman saat dirawat.

Untuk mengatasi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan pasien tersebut disusun rekomendasi sebagai berikut : (1) *availability* : alat dilengkapi, diperbaiki dan diservice 6 bulan sekali ; (2) *accessability* : promosi pelayanan kesehatan, sosialisasi tariff dan pemindahan lokasi untuk jangka panjang ; (3) *appropriate* : dokter gigi harus di ruangan dan perawat gigi harus focus pada pekerjaan saat ada pasien ; (4) *acceptance* : dokter gigi dan perawat gigi harus memberi perhatian lebih khusus pada pasien ; (5) *competence* : dokter gigi dan perawat gigi diberi pelatihan lebih 1 kali dalam setahun ; (6) *physically safe* : dokter gigi memperbaiki pencabutan gigi dan penyuntikan anestesi serta ruangan BP Gigi dan Mulut diperluas.

ABSTRACT

Efforts to Increase the Quality of Dental and Oral Health Service of Wonodadi Public Health Center in Blitar Regency

Dental and Oral Department of Wonodadi Public Health Center (PHC) in Blitar Regency, is one of very important medical service units, hoping to serve medical, dental and oral hygiene to people of Wonodadi. Due to its non-optimal utilization, it is necessary to improve medical service quality by applying 6 quality dimensions i.e. Availability, Accessibility, Appropriate, Acceptance, Competence and Physically Safe. The improvement of medical service quality will concurrently improve patient satisfaction level.

This research aimed at analyzing patient satisfaction level towards Dental and Oral Department's medical service quality of Wonodadi PHC.

Conducted observationally by survey design and questionnaires, the research location was Dental and Oral Department of Wonodadi PHC for one month in October 2005. The research subject was former and present patients. The measurement of patient satisfaction level was done by interviews and questionnaires. Then, expectation and service reality of the Dental and Oral Department was analyzed using Cartesius Diagram.

The result showed that the service was not sufficient to meet patient's expectation. Problem focals to be prioritized were dental-patch, plaque cleansing, transportation for patients, tariff, dental nurse's service, queueing duration, dentist and dental nurse's care, dentist knowledge and ability, dentist and dental nurse's skill, dental drawing result, anaesthetic injection and patient comfort.

Finally, recommendations were as follows: to fix dental-patch equipment and to standardize them, to socialize tariff, to promote PHC service, to train dental nurse, to prohibit dentist leaving the unit often, to improve dentist and dental nurse's care, to coach dentist and dental nurse to enhance their skills and abilities, to fix dental-drawing equipment, to fix method and procedure of anaesthetic injection and to enlarge the space for Dental and Oral Department at Wonodadi PHC.

Key words: Dental and Oral Department, medical service quality, patient satisfaction level, Cartesius Diagram