

DENTINO
JURNAL KEDOKTERAN GIGI
Vol I. No 1. Maret 2016

Laporan Penelitian

**GAMBARAN DAN PERMINTAAN PASIEN TERHADAP FASYANKES GIGI
DI PUSKESMAS KOTA BANJARMASIN**

Nita Herlina, Rosihan Adhani, Farida Heriyani

Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin

ABSTRACT

Background: Utilization of dental care facilities by communities are still lacking in Public Health Center of Banjarmasin, but the level of tooth decays are still high. But, patients' description and demands of dental health facilities in Public Health Center remain unexplored. **Purpose:** This research aims to identify the description and patients' demands on dental care facilities in Public Health Center of Banjarmasin. **Method:** This was a descriptive study, with sample of patients treated in dental care facilities in 10 Public Health Center of Banjarmasin. **Result:** The result showed that almost every respondents said that dental care facilities in Public Health of Banjarmasin for this moment were good in the case of health services and fares, and also for the infrastructure which the respondents said mediocre. Whereas, the patients' demands that said poor or bad was asked the staff to act more polite, friendly, and hospitable, to act faster and more efficiently, also to understand the standard of dental care service. They also demanded more comfortable dental care facilities room, strategic and approachable location, also facilities that is updated and equipped. **Conclusion:** Based on this conducted research, it can be concluded that there was a few incompatibilities between patients' demands and health service staff performance alongside the available tools and infrastructures of dental health facilities in Public Health Center of Banjarmasin.

Keywords: description, demands, dental care facilities, public health center

ABSTRAK

Latar Belakang: Pemanfaatan fasyankes gigi oleh masyarakat di Puskesmas Kota Banjarmasin masih rendah, tetapi tingkat kerusakan gigi masyarakatnya masih cukup tinggi. Namun, gambaran serta permintaan pasien terhadap fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin masih belum diketahui sampai saat ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan permintaan pasien terhadap fasyankes gigi di Puskesmas kota Banjarmasin. **Metode:** Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan sampel berupa pasien yang berobat ke fasyankes gigi di 10 Puskesmas Kota Banjarmasin. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan hampir sebagian besar responden berpendapat bahwa gambaran fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin untuk saat ini sudah baik dalam hal pelayanan petugas kesehatan serta tarif, dan untuk sarana dan prasarana responden berpendapat cukup baik. Sedangkan, untuk permintaan pasien yang berpendapat kurang baik dan tidak baik meminta agar petugas kesehatan gigi bersikap lebih peduli, ramah dan akrab, cepat dan sigap, serta mampu menguasai standar pelayanan kedokteran gigi. Mereka juga meminta ruangan fasyankes gigi yang lebih nyaman, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, serta fasilitas yang diperbarui dan dilengkapi. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat sebagian kecil ketidaksesuaian antara permintaan pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan serta sarana dan prasarana dengan kondisi yang ada pada saat ini di fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Kata-kata kunci: gambaran, permintaan, fasyankes gigi, puskesmas

Korespondensi: Nita Herlina, Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Jl. Veteran 128B, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, email: nitaherlina93@gmail.com.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, serta mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal^{1,2}. Peningkatan derajat kesehatan hanya dapat dicapai apabila kebutuhan dan permintaan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat terhadap kesehatan atau pelayanan kedokteran maupun kedokteran gigi dapat terpenuhi. Kebutuhan dan permintaan ini terdapat pada pihak pemakai jasa pelayanan kesehatan atau terdapat pada masyarakat³.

Berdasarkan data dari Effective Medical Demand (EMD) sebesar 25,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir (potential demand). Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (perawat gigi, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis) sebanyak 31,1%, sementara 68,9% lainnya tidak menerima perawatan. Secara keseluruhan keterjangkauan atau kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi hanya 8,1%.⁵

Berdasarkan data dari profil kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2011, proporsi penduduk bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulut di Provinsi Kalimantan Selatan sebesar 36,1%, tertinggi di Kabupaten Barito Kuala dan Kota Banjarmasin. Proporsi penduduk yang mendapatkan perawatan oleh tenaga medis gigi pada semua kelompok umur masih sangat rendah yaitu 22,2%. Proporsi penduduk bermasalah gigi dan mulut lebih tinggi pada perempuan dan di daerah perkotaan.⁶

Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit dan sebagainya, seringkali penyebabnya adalah tidak sesuai antara kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang sudah tersedia. Salah satu penyebabnya adalah jarak yang jauh antara fasilitas tersebut dengan masyarakat, tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya. Kita sering melupakan bahwa pemanfaatan fasyankes gigi dipengaruhi oleh kebutuhan dan permintaan berdasarkan persepsi individu untuk perawatan kesehatan gigi.⁷

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian di Puskesmas Kota Banjarmasin tentang gambaran dan permintaan pasien terhadap fasyankes (fasilitas pelayanan kesehatan) gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dan permintaan pasien terhadap fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin.

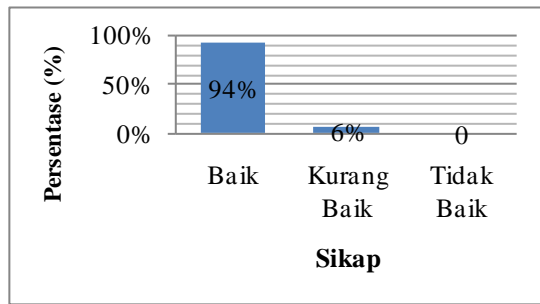
BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi (poliklinik gigi) di Puskesmas Kota Banjarmasin. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik stratified proporsional random sampling, dengan besar sampel sebanyak 100 orang dengan rincian 10 sampel untuk tiap puskesmas. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien-pasien yang berusia ≥ 17 tahun yang berobat ke fasyankes gigi di 10 puskesmas yang menjadi lokasi penelitian di Kota Banjarmasin pada bulan Juni - September 2014 yang bersedia diwawancarai secara terpimpin yang pertanyaannya mengacu pada kuesioner. Lokasi penelitian untuk kategori Puskesmas A (sangat baik) diwakili oleh 1 Puskesmas yaitu, Puskesmas Banjar Indah dan untuk kategori Puskesmas B (baik) diwakili oleh 9 Puskesmas, yaitu: Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas Alalak Tengah, Puskesmas Pemurus Baru, Puskesmas Kuin Raya, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Beruntung Raya, Puskesmas Kelayan Timur, Puskesmas Pelambuan, dan Puskesmas Cempaka. Sampel juga harus memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi: seluruh pasien yang berobat ke fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin yang menjadi lokasi penelitian, pasien yang berusia 17 tahun ke atas yang mengerti isi kuesioner, bersedia untuk dijadikan sampel, dan hadir pada saat penelitian. Kriteria eksklusi: pasien tidak bersedia untuk menjadi sampel penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah inform consent dan kuesioner penelitian. Variabel yang diteliti adalah: Pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana, dan tarif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Banjar Indah, Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas Alalak Tengah, Puskesmas Pemurus Baru, Puskesmas Kuin Raya, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Beruntung Raya, Puskesmas Kelayan Timur, Puskesmas Pelambuan, dan Puskesmas Cempaka. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada setiap pasien yang berusia 17 tahun ke atas yang berobat ke poliklinik gigi di puskesmas tersebut. Responden disuruh mengisi inform consent, sebagai persetujuan untuk diteliti. Kemudian, peneliti melakukan wawancara terpimpin melalui kuesioner kepada responden. Setelah semua data dikumpulkan selama periode penelitian, lalu datanya diolah, disajikan serta dianalisis.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

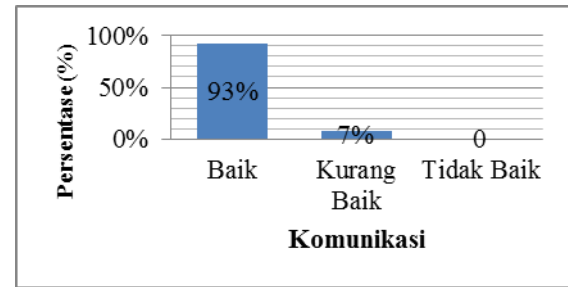


Gambar 1 Pendapat Pasien Terhadap Sikap Petugas Kesehatan di Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Hasil yang terdapat pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebanyak 94% atau 94 orang berpendapat “baik”, yaitu sikap petugas yang ramah dan peduli terhadap pasien sehingga memberikan kesan yang baik, tidak ada jarak antara pasien dengan dokter, dan tidak membedakan status sosial pasien. Sedangkan, sebanyak 6% atau 6 orang berpendapat “kurang baik”, yaitu ada beberapa petugas kesehatan gigi baik dari perawat maupun dokter giginya sendiri memperlihatkan sikap yang tidak begitu peduli terhadap pasien, kurang sabar dalam menghadapi pasien, sikapnya acuh tak acuh, dan penampilannya memperlihatkan ketegasan dan kaku.

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik terhadap sikap petugas kesehatan di fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta agar petugas kesehatan gigi bersikap “baik” dan “peduli”. Baik menurut mereka adalah bicaranya harus sopan, ramah, dan merespon apapun yang ditanyakan pasien. Sedangkan, peduli menurut mereka adalah tidak acuh tak acuh terhadap pasien, menanyakan kondisi pasien, tidak marah-marah ketika ditanya, sabar, ramah, dan mengajak bicara pasien.

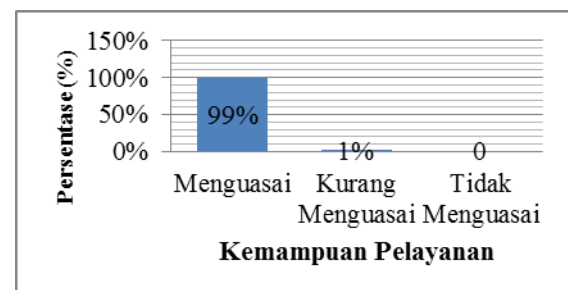
Hasil yang terdapat pada Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 93% atau 93 orang berpendapat “baik”, yaitu akrab dengan pasien, petugas kesehatan gigi terlihat bersahabat karena ramah dan sering berbicara dengan pasien, instruksi yang diberikan jelas, dan kadang-kadang menggunakan bahasa daerah setempat untuk lebih akrab dengan pasien. Sedangkan, sebanyak 7% atau 7 orang berpendapat “kurang baik”, yaitu ada beberapa dokter gigi maupun perawat gigi yang kurang ramah dan akrab dengan pasien, terdapat jarak antara pasien dengan dokter gigi maupun perawat gigi, pendiam, tidak memberikan instruksi setelah tindakan yang dilakukan kepada pasien, berbicara seadanya, dan menggunakan bahasa yang tidak dipahami oleh pasien.



Gambar 2 Pendapat Pasien Terhadap Komunikasi antara Petugas Kesehatan dengan Pasien di Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik terhadap komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien di fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta agar petugas kesehatan gigi lebih “ramah dan akrab”. Ramah dan akrab menurut mereka adalah petugas tenaga kesehatan gigi baik dokter gigi maupun perawat gigi yang bertugas tidak membedakan pasien, baik pasien yang sudah sering berobat maupun yang baru pertama kali berobat, ramah dan akrab ketika berbicara dengan pasien sehingga pasien tidak merasa canggung, tidak terlalu banyak bicara maupun terlalu pendiam, instruksi lebih jelas, dan memakai bahasa yang dimengerti oleh pasien.

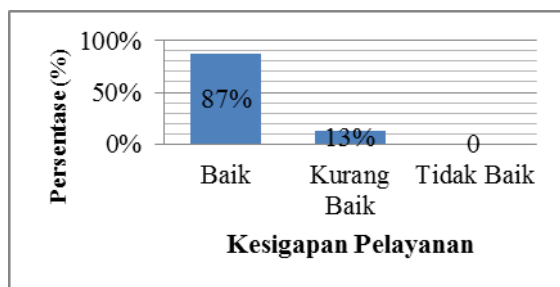
Hasil dari Gambar 3 menunjukkan bahwa sebanyak 99% atau 99 orang berpendapat bahwa petugas kesehatan gigi telah “menguasai” kemampuan pelayanan di fasyankes gigi, yaitu baik dari dokter gigi ataupun perawat gigi mampu melayani pasien sesuai dengan standar kemampuan pelayanan kesehatan gigi atau sesuai SOP (Standar Operasional Praktik). Sedangkan, sebanyak 1% atau 1 orang dari total 100 orang berpendapat bahwa petugas kesehatan gigi “kurang menguasai” kemampuan pelayanan di fasyankes gigi, yaitu ada diantara petugas kesehatan gigi yang kurang kompeten dalam penanganan pelayanan kesehatan gigi.



Gambar 3 Pendapat Pasien Terhadap Kemampuan Pelayanan Petugas Kesehatan Gigi dalam Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang menguasai terhadap kemampuan pelayanan petugas kesehatan dalam fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta agar petugas kesehatan gigi “menguasai semua bidang kedokteran gigi”. Menguasai semua bidang kedokteran gigi menurut mereka adalah mampu melayani seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi di dalam Fasyankes gigi sesuai dengan standar operasional prosedurnya.

Hasil yang terdapat pada Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 87% atau 87 orang berpendapat “baik”, yaitu cepat dan sigap dalam melayani pasien, pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang diinginkan, pengerjaan cepat pada satu pasien ke pasien yang lain, dan petugas yang selalu ada di ruangan poliklinik gigi. Sedangkan, sebanyak 13% atau 13 orang berpendapat “kurang baik”, yaitu petugas kesehatan gigi yang datang terlambat, menunggu lama di ruang tunggu akibat petugas kesehatan gigi yang datang terlambat, pasien tidak langsung ditangani dan disuruh bolak-balik ke fasyankes gigi akibat dokter giginya sering tidak ada di puskesmas, dan tidak menepati janji dengan pasien yang sudah ada janji dengan petugas kesehatan gigi yang bersangkutan karena tidak ingat atau lupa.

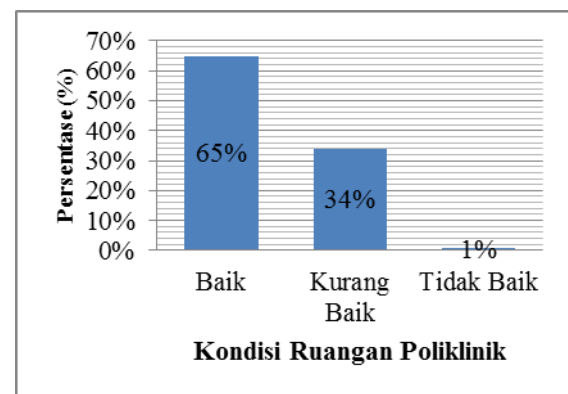


Gambar 4 Pendapat Pasien Terhadap Kesiapan Pelayanan Petugas Kesehatan dalam Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik terhadap kesiapan pelayanan petugas kesehatan dalam fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta agar pelayanan yang lebih “cepat dan cekatan (terampil)”. Cepat dan cekatan (terampil) menurut mereka adalah petugas kesehatan gigi yang datang tepat waktu supaya pasien tidak menunggu lama di ruang tunggu, petugas kesehatan gigi yang harus selalu ada di ruangan poliklinik gigi, setiap puskesmas harus ada dokter gigi tetap yang bertugas, menyiapkan dokter gigi pengganti jikalau dokter gigi tetapnya ada keperluan di luar puskesmas, dan dokter gigi yang

bertugas tidak merangkap sebagai kepala puskesmas karena sering tidak ada di puskesmas.

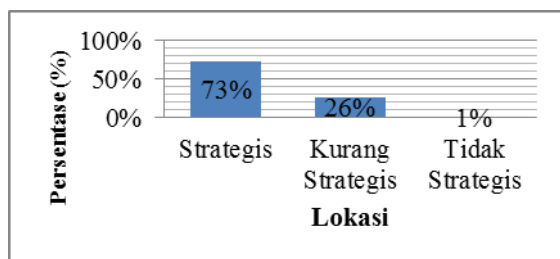
Hasil yang terdapat pada Gambar 5 menunjukkan bahwa sebanyak 65% atau 65 orang berpendapat “baik”, yaitu ruangan yang nyaman, ruangan cukup luas untuk 1 orang pasien, ruangan yang dingin karena full AC, dan ruangan yang rapi dan bersih. Sedangkan, sebanyak 34% atau 34 orang berpendapat “kurang baik”, yaitu ruangan yang kurang luas membuat pasien tidak nyaman dan tidak leluasa, ruangan yang panas karena AC-nya yang kurang dingin dan rusak, ruangan yang kurang bersih karena banyak debu dan lantai yang kotor, alat-alat yang terlalu banyak tetapi ruangan kurang luas, penerangan dalam ruangan masih terlalu gelap, petugas yang banyak serta ruangan yang sempit, dan cat dinding perlu diganti karena keliatan kusam. Untuk pasien yang berpendapat “tidak baik” sebanyak 1% atau 1 orang, yaitu ruangan yang sangat kurang nyaman karena lantai yang kotor dan dinding yang berdebu, ruangan gelap, sempit, dan panas karena terlalu banyak alat-alat kedokteran gigi dan petugas kesehatan gigi yang jumlahnya banyak.



Gambar 5 Pendapat Pasien Terhadap Keadaan/Kondisi Pada Ruang Periksa Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap keadaan/kondisi ruang periksa fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta kondisi ruang periksa yang “nyaman” dan “bersih”. Nyaman menurut mereka adalah ruangan yang lebih luas serta disesuaikan dengan jumlah petugas dan alat-alat kedokteran gigi yang banyak, ruangan yang sejuk dan nyaman, pasien yang sedang menunggu perawatan sebaiknya menunggu di ruang tunggu bukan di ruang periksa, penerangan dalam ruangan harus lebih terang, dan cat dinding yang perlu diperbarui. Sedangkan bersih menurut mereka adalah ruangan yang bebas dari debu dan lantai yang kotor, serta bebas dari sampah-sampah kecil yang ada di ruangan poliklinik.

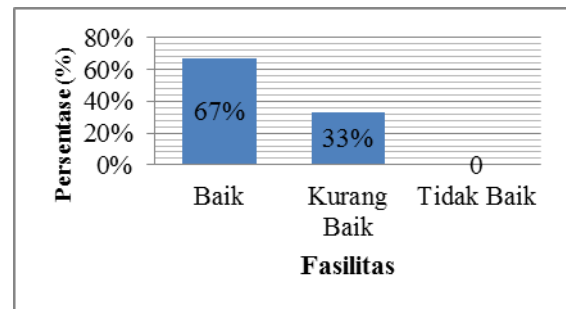
Hasil yang terdapat pada Gambar 6 menunjukkan bahwa sebanyak 73% atau 73 orang berpendapat “strategis”, yaitu puskesmas dengan akses yang sangat mudah dijangkau karena jalan yang mulus dan beraspal, lokasinya yang sangat strategis sehingga mudah dicari, dan biaya transportasi yang murah. Sedangkan, sebanyak 26% atau 26 orang berpendapat “kurang strategis”, yaitu lokasi yang jauh dari rumah pasien sehingga membuat biaya transportasi menjadi lebih tinggi, tidak ada poliklinik gigi di puskesmas pembantu, dan akses jalan menuju puskesmas susah karena jalan yang belum beraspal dan berbatu. Untuk pasien yang berpendapat “tidak strategis” sebanyak 1% atau 1 orang, yaitu lokasi yang sangat jauh dari rumah, dan tidak adanya sarana transportasi umum menuju lokasi puskesmas.



Gambar 6 Pendapat Pasien Terhadap Lokasi-Lokasi Puskesmas di Kota Banjarmasin dari Segi Kemudahan Transportasi

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap lokasi-lokasi puskesmas di Kota Banjarmasin meminta agar lokasi puskesmas lebih “strategis dan mudah dijangkau”. Strategis dan mudah dijangkau menurut mereka adalah lokasi puskesmas yang mudah dijangkau dengan akses jalan yang bagus sehingga biaya transportasi murah, dan fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas pembantu (Pustu) lebih dilengkapi sehingga pasien tidak perlu ke Puskesmas induk.

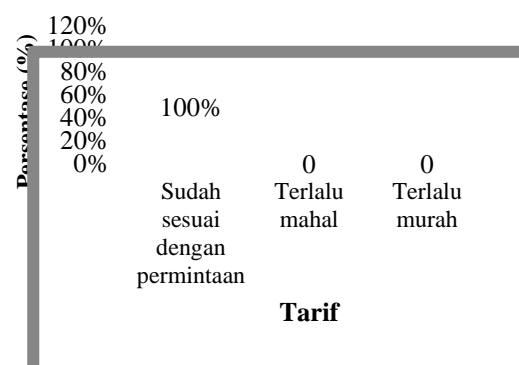
Hasil yang terdapat pada Gambar 7 menunjukkan bahwa sebanyak 67% atau 67 orang berpendapat “baik”, yaitu alat-alat dan bahan-bahan kedokteran gigi yang tersedia sudah cukup lengkap untuk perawatan yang diinginkan oleh pasien, dan alat-alat yang tersedia juga masih cukup baru karena masih bisa dipakai. Sedangkan, sebanyak 33% atau 33 orang berpendapat “kurang baik”, yaitu banyak alat-alat di dalam fasyankes gigi yang kelihatannya sudah terlalu lama dipakai dan seharusnya diganti dengan yang baru, alat-alat dan bahan-bahan kedokteran gigi yang kurang lengkap serta terbatasnya jumlah yang tersedia, kurang sterilnya alat-alat yang sudah dipakai, banyak alat-alat yang rusak dan tidak diperbaiki, dan air yang dipakai untuk kumur-kumur menggunakan air yang tidak steril.



Gambar 7 Pendapat Pasien Terhadap Fasilitas Kesehatan Gigi Pada Ruang Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan responden yang berpendapat kurang baik terhadap fasilitas kesehatan gigi pada ruang fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin meminta agar fasilitas kesehatan gigi lebih “baru dan lengkap” dan “lama dan lengkap”. Baru dan lengkap menurut mereka adalah fasilitas yang tersedia baik dari segi alat dan bahan kedokteran gigi sudah tidak layak lagi untuk digunakan karena sudah terlalu lama digunakan ataupun karena alat-alat yang tersedia memang sudah tidak bisa dipakai (rusak), dan lebih dilengkapinya serta disediakan alat-alat maupun bahan-bahan yang belum tersedia. Sedangkan lama dan lengkap menurut mereka adalah fasilitas-fasilitas yang tersedia masih layak untuk digunakan dan terlihat masih baru sehingga tidak perlu diganti, hanya perlu dilengkapi dengan alat-alat maupun bahan-bahan kedokteran gigi yang belum tersedia dan dibutuhkan oleh pasien.

Hasil yang terdapat pada Gambar 8 menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat mengenai biaya / tarif yang berlaku saat ini “sudah sesuai dengan permintaan”, yaitu tarif yang diberlakukan sudah sangat sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat Kota Banjarmasin yang berobat ke fasyankes gigi di puskesmas, dan untuk biaya berobat ke fasyankes gigi di puskesmas sekarang sudah tidak diberlakukan lagi tarif / biaya untuk masyarakat di wilayah kerja puskesmas (gratis).



Gambar 8 Pendapat Pasien Terhadap Biaya / Tarif Pelayanan Pada Fasyankes Gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin

Berikut hasil penelitian mengenai permintaan terhadap biaya / tarif pada fasyankes gigi di Puskesmas, Kota Banjarmasin adalah “tidak ada responden meminta tarif selain tarif yang berlaku pada saat ini. Tarif yang berlaku saat ini pada fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin sudah sesuai dengan permintaan masyarakat yang berobat di fasyankes gigi.

PEMBAHASAN

Memahami konsep kebutuhan dan permintaan dari masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diperlukan dapat menjelaskan tentang mengapa dan bagaimana kerap timbul kesenjangan dalam banyak hal antara penyedia (provider) dengan konsumen pelayanan kesehatan. Kesenjangan terdapat di antara yang tersedia dengan permintaan, misalnya timbul akibat kuantitas pelayanan yang tersedia dan kuantitas pelayanan profesional yang seharusnya mereka inginkan jarang bertemu dan bersesuaian. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.⁸

Menurut Sorokin (1984), permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan secara kasar dapat diukur dengan melihat pada kecenderungan angka atau tingkat pemanfaatan dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) pada dasarnya merupakan suatu keputusan bersama yang diambil antara pasien dengan pemberi pelayanan kesehatan. Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) oleh masyarakat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain faktor demografi, struktur sosial, akses pelayanan kesehatan, dan status kesehatan.⁹

Menurut Niken (2008), sikap dan perilaku petugas kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi individu / masyarakat yang mencari pelayanan kesehatan.¹⁰ Dalam memberikan pelayanan petugas harus profesional dalam menghadapi masyarakat agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan³. Dalam penelitian Irawati (2011), menyatakan bahwa sikap dan perilaku petugas kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat adalah sopan, ramah, penuh perhatian, penuh tanggung jawab dan berdisiplin. Sikap-sikap seperti itulah yang diinginkan oleh pasien sehingga akan meningkatkan permintaan akan pelayanan kesehatan gigi (fasyankes gigi).¹¹

Menurut Wijono (1999), Faktor lain yang sering dikeluhkan pasien adalah dokter kurang komunikatif karena waktu yang sempit dan dokter tersebut merasa sibuk sehingga tidak dapat

mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian dan menunjukkan simpatinya pada pasien. Komunikasi yang tidak tercipta antara pasien dengan petugas kesehatan gigi akan menyebabkan turunnya permintaan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi, sebaliknya komunikasi yang terjalin baik antara pasien dengan petugas kesehatan gigi akan meningkatkan permintaan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi.¹² Menurut Fabiola (2006), dalam pelayanan kesehatan gigi komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan suatu perawatan. Apalagi perawatan gigi biasanya tidak cukup dalam satu kali kunjungan, sehingga hubungan interpersonal antara dokter gigi dan pasien menjadi lebih penting.¹³

Pendapat Wijono (1999), menyatakan bahwa petugas kesehatan itu wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan SOP-nya masing-masing.¹² Hal ini juga diperkuat dengan keterangan DEPKES (1999), bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan itu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, baik dari segi kemampuan maupun kesigapan oleh petugas kesehatan yang bertugas.¹⁴ Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kode etik yang telah ditetapkan akan membuat pasien merasa aman untuk melakukan pengobatan dan terus memanfaatkan pelayanan kesehatan⁴.

Menurut penelitiannya Budiharto (2004), yang menyatakan bahwa semakin lama waktu yang terbuang untuk menunggu mendapatkan pelayanan kesehatan gigi maka akan membuat pasien lebih memilih untuk menggunakan alternatif lain seperti misalnya jasa tukang gigi yang lebih cepat pengerjaannya dari pada para dokter gigi maupun perawat gigi. Sehingga hal itulah yg akan menurunkan dari pemanfaatan fasyankes gigi oleh masyarakat.¹⁵ Pelayanan yang terampil serta cepat tidak akan membuat waktu terbuang secara percuma, karena pasien memiliki banyak kesibukan lain setelah berobat di fasyankes gigi. Hal ini sesuai dengan hal yang diutarakan oleh DEPKES RI (2003), bahwa pelayanan yang memperhatikan waktu tunggu pasien dan tepat waktu sesuai perjanjian yang sudah dijanjikan akan membuat pasien merasa puas dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sehingga akan membuat permintaan atau pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) gigi menjadi meningkat.¹⁶

Menurut pendapat dari Dharmmesta dan Handoko (2000) dalam penelitian Wirata (2011), menyatakan tata ruang yang benar dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pembeli / pasien seperti perasaan aman, nyaman dan rasa puas mereka. Disertai dengan fasilitas yang memadai juga akan menambah kenyamanan pasien ketika berada di dalam ruangan fasyankes gigi.¹⁷ Analisis dari Saraswati (2008), menyatakan bahwa semakin luas ukuran ruangan, temperature ruangan yang

sejuk, dan pencahayaan yang terang akan membuat pasien merasa nyaman dan tenang berobat di dalam poliklinik gigi. Hal ini yang menyebabkan permintaan terhadap fasyankes gigi akan meningkat.¹⁸

Semakin mudah akses untuk mencapai lokasi puskesmas maka semakin tinggi pula tingkat permintaan terhadap fasyankes gigi (poliklinik gigi). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Caroline dan Claire (1990) dalam penelitian Wirata (2011), faktor jarak merupakan faktor penting dalam pilihan pasien menggunakan sarana pelayanan kesehatan. Pada penelitian Andari (2006) menyimpulkan bahwa semakin dekat lokasi pelayanan kesehatan semakin tinggi pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.¹⁷ Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat umumnya mencari yang lebih dekat karena dianggap selain ditinjau dari sudut ekonomis misalnya biaya transportasi, masyarakat juga memperhitungkan tenaga dan waktu yang habis untuk memperoleh pelayanan kesehatan.³ Semakin dekat lokasi puskesmas dengan tempat tinggal masyarakat maka semakin mudah akses untuk memanfaatkan fasyankes gigi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Lane dan Lindquist (1988) serta Javalgi dkk. (1991), mereka menyimpulkan bahwa faktor kedekatan tempat pelayanan kesehatan dengan rumah tempat tinggal menjadi faktor urutan pertama terhadap permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.^{19,20}

Mengenai kelengkapan fasilitas kesehatan gigi sangat mempengaruhi akan permintaan atau pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) gigi di puskesmas. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kotler (2005), yang menyatakan bahwa penampilan fasilitas jasa akan mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen untuk meminta pelayanan jasa. Oleh karena itu perlu dilakukan pengorganisasian dan kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik.²¹ Menurut Tjiptono (2000), menyatakan fasilitas mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin lengkap fasilitas perawatan, maka permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan akan semakin meningkat.²² Menurut Nurmala (2004), fasilitas yang semakin lengkap dan baru akan meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan gigi (fasyankes gigi). Alat-alat dan bahan-bahan kedokteran gigi yang lengkap dan baru akan membuat puskesmas menjadi pilihan pertama masyarakat untuk berobat.¹³

Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas tidak dibebankan biaya apapun (gratis) untuk berobat atau mendapatkan pelayanan kesehatan gigi di puskesmas. Hal ini sesuai dengan

Peraturan Daerah (PERDA) No. 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. PERDA tersebut ditujukan kepada masyarakat kota Banjarmasin yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Berdasarkan PERDA tersebut, bagi masyarakat yang mempunyai KTP (Kartu Tanda Penduduk) setempat dibebaskan dari biaya pelayanan kesehatan dan biayanya ditanggung oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan dasar di dalam puskesmas semuanya tidak dipungut biaya, tidak termasuk pelayanan rawat inap dan pemeriksaan laboratorium atau rontgen.²³

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa gambaran sebagian besar pendapat pasien mengenai pelayanan petugas kesehatan gigi yang ada sudah baik, untuk sarana dan prasarana yang tersedia cukup baik, dan untuk tarif yang diberlakukan saat ini sudah sesuai dengan kemampuan ekonomi pasien, dan permintaan pasien yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap pelayanan petugas kesehatan gigi meminta agar petugas lebih bersikap peduli, ramah dan juga akrab, disertai dengan kemampuan pelayanan yang menguasai semua bidang kedokteran gigi, serta dengan pelayanan yang terampil. Untuk sarana dan prasarana pasien meminta agar ruang periksa pada fasyankes gigi lebih nyaman, lokasi puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau, serta fasilitas-fasilitas yang tersedia baik alat maupun bahan kedokteran gigi yang lebih lengkap dan baru.

Kepada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin disarankan untuk lebih melengkapi maupun memperbaiki alat, bahan, dan fasilitas-fasilitas pada ruang periksa Fasyankes gigi yang disesuaikan dengan standar pelayanan kedokteran gigi di Puskesmas. Untuk petugas kesehatan gigi yang bekerja di dalam fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin diharuskan bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Dan untuk Pemerintah Kota Banjarmasin agar lebih meningkatkan anggaran dana untuk bidang kesehatan terutama untuk puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hasibuan AM. Pengaruh pelayanan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana puskesmas, serta tarif terhadap permintaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas kota Rantauprapat. Tesis. Medan: Program Magister Universitas Sumatera Utara, 2008.
2. Badan Litbang Depkes RI. Profil kesehatan Republik Indonesia tahun 2009. Jakarta: Depkes RI, 2010.

3. Azwar A. Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara, 1996. p.57-9, 86-92.
4. Azwar A. Menjaga mutu pelayanan kesehatan. Edisi 2. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996. p.34-8.
5. Badan Litbang Kemenkes RI. Laporan hasil riset kesehatan dasar tahun 2013. Jakarta: Kemenkes RI, 2013.
6. Dinkes Provinsi Kalsel. Profil kesehatan dinas kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2011. Banjarmasin: Dinkes Provinsi Kalsel, 2012.
7. Budiarto E, Anggreini D. Pengantar epidemiologi. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003. p.42-5.
8. Laij F. Hubungan antara pendapatan, biaya kunjungan, jarak, biaya obat alternatif, pendidikan, jenis penyakit dan kualitas layanan dengan permintaan jasa pelayanan kesehatan secara parsial dan simultan di kota Makassar. Skripsi. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2012.
9. Sorkin AL. Health economics : an introduction. Maryland: Lexington Books, 1984. p.71.
10. Niken E, Ayubi D. Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007. Makara Seri Kesehatan 2008; 12(1) :42.
11. Irawati. Gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien rawat jalan di poli umum di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar tahun 2011. Skripsi. Banda Aceh: Sekolah Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2011.
12. Wijono D. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press, 1999. p.119 – 20.
13. Fabiola I. Faktor-faktor yang berhubungan dengan angka kunjungan masyarakat ke klinik Fakultas Kedokteran Gigi UGM. Jurnal PDGI 2006; 59(1) :37-8.
14. Budiharto. Kemampuan dokter gigi dalam pelayanan. Jurnal Dentistry Indonesia 2004; 11(1): 40-1.
15. Depkes RI. Pedoman pelaksanaan jaminan mutu di Puskesmas. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, 2003.
16. Wirata I N. Hubungan kelompok referensi, aksesibilitas, dan kelengkapan fasilitas terhadap permintaan pelayanan preventif kesehatan gigi di Puskesmas Kota Denpasar tahun 2011. Tesis. Denpasar: Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, 2011.
17. Saraswati I. Dilema paradigma baru pelayanan kesehatan: Suatu kajian kasus tenaga keperawatan di pusat kesehatan masyarakat, kota Depok. Tesis. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2008.
18. Lane PM, Lindquist JD. Hospital choice: a summary of the key empirical and hypothetical finding of the 1980s. Journal of Health Care Marketing 1988; 8(4): 15-0.
19. Javalgi RG, Rao SR, Thomas EG. Choosing a hospital: analysis of consumer tradeoffs. JHCM 1991; 11(1): 12-22.
20. Kotler P, Dipak CJ. Marketing moves: a new approach to profit, growth, and renewal. Harvard Business Review, 2002.
21. Supriyanto Y. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2012.
22. Pemerintah Provinsi Kalsel. Peraturan Daerah Kalsel No. 16 tahun 2011. Banjarmasin: Pemerintah Provinsi Kalsel, 2012.
23. Depkes RI. Rencana pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, 1999.