

Volume 7, Nomor 2, Oktober 2014

ISSN : 1979-8253

Jurnal Riset Kesehatan

JRK

| | | | | |
|------------------------|--------|-------|---------------|--------------|
| Jurnal Riset Kesehatan | Vol. 7 | No. 2 | Hal. 72 - 139 | Oktober 2014 |
|------------------------|--------|-------|---------------|--------------|

Penerbit : Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung
Jl. Pajajaran No. 56 Bandung
Telp. 022 - 4231627, 4231639 Fax: 022 - 4231640

Jurnal Riset Kesehatan

DAFTAR ISI

| | Hal. |
|--|-----------|
| Uji Aktivitas Ekstrak Etanol Daun Salam (<i>Syzygium polyanthum</i>) Terhadap Bilangan Peroksida Minyak Curah <i>Ira Gustira Rahayu dan Annisa Retno Arimdayu (Jurusan Analis Kesehatan)</i> | 72 - 75 |
| Pemanfaatan Serbuk Kayu Mahoni sebagai Adsorben pada Penurunan Kadar Krom Dalam Air <i>Mamat Rahmat dan Encep Yana Aditia (Jurusan Analis Kesehatan)</i> | 76 - 80 |
| Patogenesis Kapang <i>Verticillium lecanii</i> (Zimm) Viegas Terhadap Larva Lalat Rumah <i>Musca domestica</i> Linneaus. <i>Yuliansyah SM (Jurusan Analis Kesehatan)</i> | 81 - 85 |
| Analisis Asupan Cairan dan Faktor Risiko Hipertensi Grade I Pada Usia 20-50 Tahun di Kota Bandung Tahun 2013 <i>Mimin Aminah dan Maryati Dewi (Jurusan Gizi)</i> | 86 - 90 |
| Hubungan Pengetahuan Dan Perilaku Stimulasi Terhadap Perkembangan Balita Usia 36 – 48 Bulan Di Kelurahan Karawang Kulon Kecamatan Karawang Barat Kabupaten Karawang <i>Irna Trisnawati dan Mamat (Prodi Kebidanan Karawang)</i> | 91 - 98 |
| Pengaruh Massage Menggunakan Metode Effleurage terhadap Kualitas Tidur Lansia dengan Gangguan Tidur di Panti Sosial Tresna Wredha Sekota Bandung <i>Sri Ramdaniati dan Lia Meilianingsih (Jurusan Keperawatan Bandung)</i> | 99 - 102 |
| Pengaruh Modul Pemberdayaan Keluarga Terhadap Perilaku Keluarga Anak Disleksia Di Pusat Pengembangan Potensi Anak Indigrow Kota Bandung <i>Henny Cahyaningsih dan Haris Sofyana (Jurusan Keperawatan Bandung)</i> | 103 - 110 |
| Yoga dapat Menurunkan Skala Nyeri Arthritis pada Lanjut Usia di Pos Bindu Kelurahan Tanah Sareal Bogor <i>Camalia S Sahat dan Subandi (Program Studi Keperawatan Bogor)</i> | 111 - 115 |
| Efektifitas Natrium Hipoklorit (NaOCl) Sebagai Desinfektan Sikat Gigi Di Unit UKGS <i>Neneng Nurjanah dan Tiurmina Sirait (Jurusan Keperawatan Gigi)</i> | 116 - 119 |
| Ketersediaan Dan Kesiambungan Pelayanan Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid Terhadap Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi <i>Eliza Herijulianti dan Dewi Sodja Laela (Jurusan Keperawatan Gigi)</i> | 120 - 126 |
| Efektivitas Media Bioball dan Sarang Tawon dalam Biofilter Anaerob-Aerob untuk Menurunkan Kadar Detergen <i>Nia Yuniarti H dan Teguh Budi P (Jurusan Kesehatan Lingkungan)</i> | 127 - 132 |
| Pengaruh Pernafasan <i>Pursed-Lip</i> Terhadap kadar Saturasi Oksigen Pasien Asma Di Rumah Sakit Paru Dr. H.A. Rotinsulu Bandung <i>Nandang A Waluya dan Mariana Nuryati (Jurusan Keperawatan Bandung)</i> | 133 - 139 |

Jurnal Riset Kesehatan

Ketua Dewan Redaksi

Eliza Herijulianti

Mitra Bebestari

MF. Aryani Sudja

Judiono

Hj. Sri Artini

Penyunting

H. Indro Pamudjo

Ridwan Setiawan

J. Samidjo O.W.

Teguh Budi Prijanto

Yulinda

Sekretariat

Kuslan Sunandar

Herisman Tisnakomara

Alamat Redaksi :

Jalan Pajajaran No. 56 Bandung

Telp.022 – 4231627, 4231639 Fax: 022 – 4231640

Email : lppm@poltekkesbandung.ac.id atau

lppm_poltekkes_bdg@yahoo.co.id

Ketersediaan Dan Kesenambungan Pelayanan Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid Terhadap Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi

Eliza Herijulianti dan Dewi Sodja Laela
¹Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Bandung

ABSTRAK: Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang berdiri di suatu institusi pendidikan dasar. Adanya kerjasama antara orang tua dengan tenaga kesehatan serta mutu layanan kesehatan yang diberikan diharapkan anak2 SD dapat terbebas dari penyakit gigi dan mulut. Pelayanan asuhan di UKGS binaan Jurusan Kesehatan Gigi sudah dimulai sejak tahun 1995. Namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai banyak kendala , sehingga program yang telah ditetapkan tidak tercapai sesuai konteks mutu asuhan pelayanan kesehatan gigi. Salah satu pendukung untuk terselenggaranya pelayanan asuhan kesehatan gigi yang optimal di UKGS adalah adanya dukungan dari orang tua murid. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dan kualitatif. Populasi dari penelitian ini adalah orang tua murid SD binaan Jurusan Kesehatan Gigi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *stratified random sampling* . Adapun untuk uji hipotesa digunakan chi-square dan analisis regresi logistik. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perencanaan dalam melakukan pelayanan dan perawatan kesehatan gigi dan mulut di UKGS. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi adalah hubungan tenaga kesehatan dengan pasien, , efektifitas pelayan, ketersediaan pelayan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan, juga mutu pelayanan kesehatan ($p < 0.05$). Variabel kebebasan menentukan pilihan dan keamanan berdasarkan uji statistik tidak mempunyai pengaruh pada kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi. Dari semua variabel yang diteliti setelah di uji secara regresi logistik ternyata variabel ketersediaan pelayanan yang memberikan kontribusi terbesar kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi ($p = 0.000$). efektifitas pelayan, ketersediaan pelayan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan, juga mutu pelayanan kesehatan

Kata Kunci : lansia, pelayanan kesehatan gigi

ABSTRACT: Dental school (UKGS) is one of the health services that stand in a primary education institution . The cooperation between parents and health workers as well as the quality of health services provided anak2 SD expected to be free of dental and oral diseases . Care services in assisted UKGS Dental Health Department began in 1995. However, in practice still encountered many obstacles , so the program that has been set is not reached in the context of health care quality dental care . One support for the implementation of health care services in the optimal gear UKGS is the support of parents murid. Penelitian aims to determine the determinant factors that most influence on parents' satisfaction with the services of oral health care in primary UKGS Patronage Department of Health Gigi this research is a quantitative and qualitative analytical . The population of this study were the parents of elementary school students assisted the Department of Dental Health . Sampling technique , done by stratified random sampling . As for the hypothesis test used chi - square and logistic regression analysis . The expected benefits of the research are the results of the research can be used as a material planning in the services and oral health care in this study showed UKGS. Hasil variables that influence parents' satisfaction with the services of oral health care in primary UKGS Patronage Department of Dental Health is the relationship with the patient's health personnel , , effectiveness waiter , availability of health care , continuity of health services , as well as the quality of health care ($p < 0.05$) . Variable determines freedom and security selection based on a statistical test has no effect on parental satisfaction with the services of oral health care in primary UKGS Patronage Department of Dental Health . Of all the variables studied after tested by logistic regression turns variable availability of services that provide the largest contribution to the satisfaction of the parents to care oral health care in primary UKGS Patronage Department of Dental Health ($p = 0.000$) . effectiveness of the waiters , the availability of health care , continuity of health care , also the quality of health services.

Keywords: the elderly , dental health services

PENDAHULUAN

Indonesia masalah penyakit gigi dan mulut, baik yang menyangkut jaringan keras (karies) maupun yang menyerang jaringan lunak (peradangan Gusi) masih cukup tinggi, sebanyak 89% anak di bawah 12 tahun menderita penyakit gigi dan mulut. Penyakit gigi dan mulut, akan sangat berpengaruh pada derajat kesehatan, proses tumbuh kembang bahkan masa depan anak. Keadaan ini disebabkan oleh karena rasa sakit gigi dapat mengakibatkan menurunnya selera makan anak dengan demikian anak menjadi kekurangan gizi. Dampak lainnya, kegiatan belajar terganggu belajar sehingga akan berpengaruh pada prestasi belajar.¹

Salah satu usaha yang telah dilaksanakan untuk mengatasi masalah kesehatan gigi pada anak adalah melalui program Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) baik yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun swasta. UKGS memberikan pelayanan dalam bentuk peningkatan (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang ditujukan bagi anak usia sekolah di lingkungan sekolah binaan, dengan kegiatan lebih diarahkan kepada upaya penanaman kebiasaanelihara diri kesehatan gigi sejak dini sehingga diharapkan tercipta generasi yang sehat. Kegiatan UKGS akan berhasil secara optimal apabila pengelolaan dilaksanakan dengan benar sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien atau keluarga terdekatnya terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut menurut Murray dan Wissel (1985), merupakan perasaan objektif berupa rasa senang pasien sehubungan dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dijalaninya. Selain itu kepuasan pasien dapat berfokus pada dimensi psikologis, pelayanan kesehatan gigi dan sebagai ukuran sikap serta perasaan pasien maupun keluarganya terhadap perawatan dan tenaga kesehatan.²

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu tangibles (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel), reliability (kemampuan untuk memiliki perfoma yang bisa diandalkan dan akurat), responsiveness (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), assurance (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), empathy (kemauan

personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Selain itu juga terdapat beberapa variabel nonmedik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.²

Azwar (1996) menyatakan sebagai alat ukur dari kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan pertama penerapan kode etik serta pelayanan profesi yang mencakup hubungan tenaga kesehatan dengan pasien, kenyamanan pelayan, kebebasan melakukan pilihan, efektifitas pelayan dan keamanan tindakan. Sedangkan yang kedua mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan yang terdiri dari ketersediaan pelayan kesehatan, kewajaran pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan, efisiensi pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan.³

Hasil penelitian Astuti (2001) memperlihatkan bahwa hasil pengalaman sehari-hari ketidakpuasan berpangkal pada sikap petugas dan keamanan tindakan.¹ Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Bruce (1999) menunjukkan bahwa keterampilan teknis dan efisiensi pelayanan merupakan komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien.⁴ Namun Pasiga (2001) menyatakan bahwa keterampilan teknis bukanlah merupakan suatu hal utama yang mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi.⁵ Wijayati PL dkk () berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu tangibles (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel), reliability (kemampuan untuk memiliki perfoma yang bisa diandalkan dan akurat), responsiveness (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), assurance (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), empathy (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Selain itu juga terdapat beberapa variabel nonmedik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Pelayanan asuhan di UKGS yang berada dalam binaan Jurusan Kesehatan Gigi sudah dimulai sejak tahun 1995. Pelayanan di UKGS SD binaan Jurusan Kesehatan Gigi terdiri atas pelayanan promotif dan preventif serta kuratif sederhana. Namun dalam pelaksanaannya banyak kendala yang dihadapi sehingga program yang telah ditetapkan tidak tercapai sesuai konteks mutu asuhan pelayanan kesehatan gigi.

Berdasarkan pengamatan peneliti salah satu kendala yang dihadapi adanya sikap yang kurang ko-operatif dari orang tua siswa, sehingga program pelayanan belum tercapai secara maksimal. Disamping itu selama ini pula belum pernah dilakukan mengenai tingkat kepuasan orang tua murid terhadap program. Dengan mengetahui tingkat kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi yang telah dapat dijadikan suatu landasan untuk perencanaan program pelayanan asuhan kesehatan gigi yang lebih baik di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi.

METODE

Penelitian ini jenis eksperimental. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik baik secara kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan pada orang tua murid SD binaan Jurusan kesehatan gigi berjumlah 1680 orang. Pengambilan sample dilakukan secara *stratified cluster random sampling*. Jumlah sampel minimal, dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow dkk. (1991). Pada tingkat kemaknaan 95% dan derajat kemaknaan 0,05 maka didapat jumlah sampel sebanyak 197 orang. Analisis data menggunakan Chi square dan Analisis data multivariat Regresi Logistic.

HASIL

Hubungan nakes, kebebasan melakukan pilihan, efektifitas dan keamanan tindakan

Pola tingkat kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi pada tabel 1 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan hubungan dengan tenaga kesehatan baik (48,7%) dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk variabel kebebasan melakukan pilihan pelayanan hampir setengah dari responden (52,3%) menyatakan diberi

kebebasan dalam menentukan pilihan tempat meminta pelayanan kesehatan. Dari tabel 1 dapat diperoleh gambaran bahwa pelayanan yang dilaksanakan di UKGS Binaan Jurusan Kesehatan Gigi menurut responden sebanyak 96 orang (48,7%) menilai telah efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi di UKGS. Sedangkan untuk keamanan dalam tindakan pelayanan kesehatan gigi sebanyak 54,8 % responden menyatakan merasa aman.

Hasil uji Chi-Square ($p < 0,05$) pada tabel 1 menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara hubungan tenaga kesehatan pada klien dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pada kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi. Namun variabel keamanan tindakan dan kebebasan dalam menentukan pilihan setelah di analisis tidak menunjukkan adanya hubungan dengan pada kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi ($p > 0,05$).

Ketersediaan pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan

Pada tabel 2 diperoleh gambaran kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan Gigi berdasarkan pelayanan profesi yang terdiri atas variabel keretediaan, kesinambungan dan mutu pelayanan kesehatan. Setengah dari jumlah responden 99 (50,3%) menyatakan kepuasannya terhadap ketersediaan pelayanan kesehatan yang ada di UKGS

Berdasarkan tabel 2 diperoleh gambaran pula bahwa sebagian besar responden 53,8 % menyatakan bahwa pelayanan di UKGS SD Binaan Jurusan Kesehatan menunjukkan kesinambungan dan merasa puas dengan pelayanan yang berkelanjutan tersebut. Adapun terhadap mutu pelayanan di UKGS hanya 2 orang (1%) yang menyatakan pelayanan yang diberikan kurang bermutu sehingga responden tidak merasa puas.

Hasil uji Chi-Square ($p < 0,05$) pada tabel 2 menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara ketersediaan, kesinambungan dan mutu pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan orang tua.

Tabel 1. Hubungan nakes, kebebasan melakukan pilihan, efektifitas dan keamanan tindakan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di UKGS dan hasil uji chi-square

| No. | Variabel Penelitian | KEPUASAN | | | | Jumlah | % | Uji statistik χ^2 |
|-----|-----------------------------|----------|------|------------|------|------------|-------------|------------------------|
| | | PUAS | | TIDAK PUAS | | | | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1. | Hubungan NAKES | | | | | | | |
| | Baik | 96 | 48.7 | 29 | 14.7 | 125 | 63,4 | 4,377 |
| | Kurang baik | 64 | 32.5 | 8 | 4.1 | 72 | 36,6 | p=0.039 |
| 2. | Kebebasan melakukan pilihan | | | | | | | |
| | a. Bebas | 103 | 52.3 | 23 | 11.7 | 126 | 64 | 0.064 |
| | b. Kurang bebas | 57 | 28.9 | 14 | 7.1 | 71 | 36 | p=0.85 |
| 3. | Efektifitas pelayanan | | | | | | | |
| | a. Sangat efektif | 32 | 16.3 | 23 | 11.7 | 55 | 28 | 29.177 |
| | b. Efektif | 96 | 48.7 | 14 | 7.2 | 110 | 55,9 | p= 0.000 |
| | c. Kurang efektif | 32 | 16.3 | 0 | 0 | 32 | 16,3 | |
| 4. | Keamanan tindakan | | | | | | | |
| | a. Percaya | 108 | 54.8 | 24 | 12.2 | 132 | 67,1 | 0.094 |
| | b. Kurang percaya | 52 | 26.3 | 13 | 6.6 | 65 | 32,9 | p=0.846 |
| | Jumlah | | | | | 197 | 100% | |

Tabel 1. Hubungan ketersediaan pelayan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan

| Variabel Penelitian | KEPUASAAN | | | | Jumlah | % | Uji statistik χ^2 |
|-------------------------|-----------|------|------------|------|------------|------------|------------------------|
| | PUAS | | TIDAK PUAS | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Ketersediaan pelayanan | | | | | | | |
| a. Sangat komplit | 34 | 17.3 | 0 | 0 | 34 | 17,3 | 56.816 |
| b. Komplit | 99 | 50.3 | 8 | 4.1 | 107 | 54,4 | p= 0.000 |
| a. Kurang komplit | 27 | 13.7 | 29 | 14.6 | 56 | 28,3 | |
| Kesinambungan pelayanan | | | | | | | |
| a. Berkesinambungan | 106 | 53.8 | 8 | 4.1 | 114 | 57,9 | 24.549 |
| b. Kurang sinambung | 54 | 27.5 | 29 | 14.6 | 83 | 42,1 | p=0.000 |
| Mutu pelayanan | | | | | | | |
| a. Sangat bermutu | 28 | 14.3 | 23 | 11.6 | 51 | 25,9 | 31.696 |
| b. Bermutu | 99 | 50.3 | 12 | 6.1 | 111 | 56,4 | p= |
| c. Kurang bermutu | 33 | 16.7 | 2 | 1 | 35 | 17,7 | 0.000 |
| Jumlah | | | | | 197 | 100 | |

Tabel 3. Hasil Uji Multivariat

| Variabel | OR | P |
|-----------------------------|--------|-------|
| Hubungan nakes | 4.826 | 0.14 |
| Efektifitas pelayanan | 8.899 | 0.00* |
| Keresediaan jenis pelayanan | 58.365 | 0.00* |
| Kesinambungan pelayanan | 9.418 | 0.00* |
| Mutu pelayanan | 0.252 | 0.90 |

* bermakna

Analisis Multivariat

Untuk mengetahui diantara variabel yang memberikan kontribusi kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang dilakukan di UKGS maka digunakan analisis *regresi logistik*

multivariat. Berdasarkan hasil analisis *Chi-Square* antara variabel terikat dan variabel bebas terpilih, ada dua variabel yang tidak diikutsertakan dalam *analisis regresi logistik multivariat*. Yaitu variabel kebebasan

menentukan pilihan tempat pelayanan dan keamanan terhadap tindakan perawatan

Hasil analisis multivariat dengan model regresi logistik, pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari variabel-variabel komponen penerapan kode etik dan pelayanan profesi mempunyai hubungan yang bermakna ($p < 0,05$) pada kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan gigi di UKGS adalah efektivitas, ketersediaan dan kesinambungan pelayanan kesehatan gigi. Odds Ratio pada tabel 3 menunjukkan besarnya hubungan variabel bebas dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan gigi di UKGS. Di antara variabel yang diteliti variabel kersediaan jenis pelayanan kesehatan mempunyai hubungan paling besar dengan (OR=58.365).

BAHASAN

Hubungan tenaga kesehatan dengan klien

Berdasarkan analisis *chi square* pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa hubungan tenaga kesehatan dengan klien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan di UKGS Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2001) yang menemukan adanya hubungan yang signifikan antara pola hubungan tenaga kesehatan dan klien dengan kepuasan klien pada pelayanan di Puskesmas. Hasil uji regresi logistik pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa hubungan nakes tidak memberikan kontribusi. Hal ini kemungkinan disebabkan apabila dilakukan uji secara bersamaan maka ada faktor penentu utama yang lebih dominan dari kepuasan orang tua terhadap pelayanan di UKGS. Disamping itu berdasarkan penelitian yang lain menyatakan bahwa pengalaman seseorang terhadap kesehatan gigi akan turut mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan gigi.² Pernyataan tersebut mendukung hasil dari wawancara mendalam yang dilakukan terhadap responden mendukung hasil penelitian kuantitatif seperti yang diuraikan sebagai berikut ini :

"Saya pernah mendapat khabar bahwa perawat yang ada di UKGS hanya sering berkomunikasi dengan orang tua yang ada di sekolah saja. Padahal saya perlu mendapat keterangan tentang perawatan apa saja yang akan diberikan pada anak saya"

"Dulu pernah ada yang datang ke rumah tapi tidak –pernah menjelaskan maksud kedatangannya. Kalau akhir-akhir ini malah sama sekali saya belum pernah dikunjungi"

Kebebasan melakukan pilihan

Hasil penelitian dengan analisis Chi Square menunjukkan tidak ada hubungan antara kebebasan menentukan pilihan dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan gigi. Hasil ini sesuai dengan yang dikemukakan Locker (1996) yang menyatakan ada kecenderungan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kebebasan menentukan pilihan dengan kepuasan

Namun hal ini bertentangan dengan Astuti (2001) yang menyatakan bahwa pasien lebih puas bila dipersilahkan untuk menentukan tempat berobat. Kenyataan ini terungkap berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

"Yang setahu saya kalau akan dilakukan perawatan di UKGS itu harus melalui persetujuan orang tua terlebih dahulu, namun kadang yang bikin jengkel mahasiswa itu suka langsung melakukan perawatan setelahnya baru kasih khabar. Yang ditakutkan oleh saya kalau ada sesuatu yang diluar jangkauan bagaimana? Mohon diperhatikan!"

Berdasarkan pernyataan dari responden diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ada faktor lain dari orang tua murid yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan kebebasan menentukan pilihan. Faktor tersebut bisa berupa keadaan dari status sosial ekonomi dan hubungan dengan tenaga kesehatan itu sendiri. Hal ini sesuai seperti yang dikemukakan Murray bahwa kebebasan seseorang dalam menentukan tempat perawatan dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial ekonomi dan juga pengalaman.²

Efektivitas pelayanan

Pada penelitian ini variabel efektivitas pelayanan setelah dilakukan pengujian dengan Chi-Square mempunyai terhadap tingkat kepuasan orang tua. Hasil uji regresi logistik ternyata faktor jenis kelamin memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan kesehatan gigi. Hasil tersebut memperkuat penelitian yang dilakukan Bruce (1999) bahwa efektivitas secara proporsional mempengaruhi perasaan seseorang akan efektivitas pelayanan kesehatan gigi.⁴ Namun hal ini bertentangan dengan pernyataan dari So

dan Schjwarz (1998) yang menyatakan bahwa faktor eksternal yang mencakup jangka waktu dan keterampilan petugas berhubungan erat dengan kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan gigi. Pada penelitian ini terungkap dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa orang tua murid yang ada di wilayah binaan Jurusan Kesehatan gigi. Merasa sangat terbantu dengan adanya UKGS

"Saya senang dengan adanya UKGS ini dan hasilnya anak saya lebih bisa memelihara giginya seperti gosok gigi dan juga pengetahuannya bertambah"

"Saya sih senang senang aja dengan adanya UKGS ini karena perawatan gigi anak saya lebih terjamin tidak usah susah cari dokter gigi sambil di sekolah bisa dirawat juga."

"Buat saya yang sibuk lumayan juga nih UKGS bisa bantu-bantu memelihara gigi anak saya"

Berdasarkan hasil wawancara dapat terlihat bahwa dari faktor jenis efektivitas kaitannya dengan kepuasan orang tua, karena perawatan dilakukan di jam sekolah dan lebih terpantau.

Ketersediaan jenis pelayanan

Adanya hubungan yang bermakna dan kontribusi yang paling besar pada penelitian ini memperkuat pendapat Astuti (2001) yang menyatakan terdapat suatu keterkaitan yang erat antara ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan pasien merasa kebutuhannya lebih terpenuhi apalagi bila sarana dan prasarana lebih mendukung. Berdasarkan hasil wawancara mendalam terungkap bahwa pola perilaku yang mendukung kepuasan adalah tersedianya berbagai macam perawatan juga sarana dan prasarana yang cukup canggih. sehingga hal-hal tersebut sering diasosiasikan secara positif satu dengan lainnya.

"Saya senang kalau gigi anak saya bisa dirawat dengan baik, anak saya sering cerita kalau giginya habis dikuatin dan diberi tambalan yang pakai lampu biar tidak terjadi lubang"

"Menurut saya saran dan prasarana yang ada di UKGS seharusnya lebih dimoderenkan seperti yang ada di dokter gigi"

Senang deh kalau alat-alatnya kayak di dokter"

Keamanan

Hasil dari uji chi-square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keamanan dengan kepuasan pasien. Hal mendukung penelitian Bruce (2001) rasa aman pada pasien maupun keluarganya adalah tidak hanya dilihat dari kompliknya alat namun lebih tergantung pada tingkat keterampilan petugas. Hasil wawancara terungkap bahwa orang tua murid mempunyai ketakutan yang cukup tinggi ketika anaknya dirawat di UKGS

"Anak teman saya cerita setelah dicabut di UKGS darahnya nggak berhenti samapi dua hari sudah begitu bengkak lagi, wah makin takut saya untuk merawat di UKGS"

"Saya merasa tidak aman karena yang merawat mahasiswa yang nota bene adalah asisten dokter gigi. Setahu saya mereka kan hanya mendampingi dokter gigi bukan melakukan perawatan"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disamping keterampilan petugas juga berbagai pengalaman yang tidak menyenangkan dan pengetahuan mereka akan tugas dan fungsi tenaga perawat memperbesar rasa tidak aman mereka untuk membolehkan anaknya dilakukan perawatan di UKGS

Kesinambungan

Dari hasil analisis uji Chi square didapatkan hasil yang signifikan tentang kesinambungan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari uji regresi logistik juga memberikan kontribusi apabila dilakukan pengujian secara bersamaan. Hasil ini mendukung penelitian Bruce (1999) yang menyatakan bahwa pasien merasa senang apabila perawatan dilakukan oleh dokter yang sama sehingga perawatan yang diberikan tidak berubah-ubah.⁴ Hasil wawancara pada penelitian ini terungkap pula bahwa orang tua murid menginginkan perawatan anak tidak berhenti dan komunikasi tidak terputus sehingga pada

"Saya bingung kok orang yang merawat ganti-ganti padahal kalau sama mungkin bisa lebih terpantau kesehatan gigi anak saya walaupun ganti harusnya yang

meneruskan perawatan anak saya ya datang tau buat surat biar saya tahu siapa yang merawat sekarang."

"Murid SD kelas 5 : Kadang saya bingung kok kakak yang merawat ganti-ganti terus padahal kita baru juga dimulai perawatan gigi eh... katanya kakaknya harus ke luar kota praktek di desa, kalau bisa UKGSnya jangan tutup kakak kakaknya tidak ada"

Melihat kenyataan dari hasil wawancara diatas maka dalam memberikan pelayanan kesehatan harus diusahakan kegiatannya tidak terhenti melainkan tetap ada piket yang jaga, disamping itu bila dada pergantian petugas lebih baik di konfirmasi dengan orang tua,...

Mutu pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bruce (1991) yang menyatakan bahwa seseorang yang telah mengetahui status kesehatan gigi akan berusaha mencari tempat yang nyaman dan memenuhi segala kebutuhannya baik dari segi sarana, prasarana, keterampilan, keramahan dan kenyamanan untuk gigi. Hasil dari penelitian ini baik secara uji Chi Square menunjukan hubungan bermakna dan namun berdasarkan uji regresi logistik menjadi tidak bermakna dan memberikan kontribusi yang paling kecil. Hal ini kemungkinan disebabkan sebagian responden telah mempunyai pengalaman melakukan perawatan di tempat dokter swasta yang dalam segi sarana, prasarana maupun keterampilan jauh lebih tinggi. Hal ini tercermin dari hasil wawancara sebagai berikut :

"Ya kalau di banding dengan dokter sore atau di rumah sakit si tidak bisa, tapi bersyukur juga masih punya UKGS sehingga murid bisa mwemelihara kesehatan gigi. Cuma kalau dosennya yang dokter gigi sekali-kali mau melayani perawatan gigi bagus itu".

"Buat saya sulit menentukan bermutu karena anak saya tidak difrawat di UKGS tapi punya dokter pribadi."

Namun demikian UKGS bisa lebih dibuat bermutu dengan misalnya dosen ikut terjun menangani perawatan pasien dan juga menata sarana dan prasarana dengan bergabung bersama BP3 pihak SD terakait.

KESIMPULAN

Kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan di UKGS binaan Jurusan Kesehatan Gigi dipengaruhi oleh faktor hubungan tenaga kesehatan dengan pasien, , efektifitas pelayan, ketersediaan pelayan kesehatan, kesiambungan pelayanan kesehatan, juga mutu pelayanan kesehatan

Faktor ketersediaan pelayan kesehatan merupakan faktor kepuasan orang tua murid terhadap pelayanan di UKGS binaan Jurusan Kesehatan Gigi dipengaruhi

DAFTAR PUSTAKA

1. Astuti, P. , 2001, Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Cabut Gigi yang Berkunjung ke BPG Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara, *Tesis*, UGM, Yogyakarta.
2. Murray dan Wissel.,1985, "Care and the Utilisation With of Dental Service at Neighbourhood Dental Center", *Journal of Public Health Dentistry*
3. Azwar, A., 1998, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
4. Bruce, B.P., 1999, "Satisfaction of the Patiens and Provider Evaluation by Quesionare", *Journal of Pbulic Health Dentistry*, 21, (7): 753 – 760
5. Pasiga, B., "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut", *Majalah Kedokteran Gigi*, Vol 43. No.3A.
6. Lemesshow dkk. 1991, *Adequcy of Sample Size in Health Studies*, WHO, University of Massachusetts.