The Incisor (Indonesian Journal of Care's in Oral Health)
Volume 6 No 1, 24 Juni Tahun 2022 **DOI:** https://doi.org/10.37160/theincisor.v6i1.21
e-ISSN: 2830-5736

QUALITY MANAGEMENT OF DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES WITH PATIENT VISITS

Ajat Suwardihidrajat[1], Culia Rahayu[2], Samjaji[3]
[1)] Mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
[2,3)] Dosen Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
E-mail: ibeycuakep@gmail.com

Key word:
Quality Management
Dental and Oral Health Services
Patient Visits

ABSTRACT

Health development in the 2015-2019 period is the Healthy Indonesia Program with the aim of improving the health status of the community through health efforts and community empowerment supported by financial protection and equitable distribution of health services. The health development agenda for 2015-2019 is to achieve better access and quality of health services. Good and quality services will increase patient visits which in turn will increase the total income of the puskesmas. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality management of dental and oral health services with patient visits at the Sukasuka Health Center, Garut Regency. The research method used cross sectional. The population of all patients who visited the Sukasuka Health Center was 25 people with purposive sampling technique. Measuring tools using questionnaires and patient visit data. Data were analyzed using Chi-Square statistical test. The results showed that the quality management of dental and oral health services was mostly in the good category (72%), most of the patient visits were in the good category (52%). The results of the Chi-Square test showed that there was a relationship between the quality management of dental and oral health services with the number of patient visits at the Sukabagus Health Center, Garut Regency with a value (ϱ-value) = 0.002 (< : 0.05). The conclusion is that there is a relationship between the quality management of dental and oral health services with the number of patient visits at the Sukasuka Health Center, Garut Regency, it is hoped that the Sukasuka Health Center will improve the quality of health services for dental health workers both by increasing competence and work motivation and increasing community participation development through groups. -organized community groups.

©Department of Dental Health, Poltekkes, Ministry of Health, Tasikmalaya
The Incisor | Indonesian Journal of Care's in Oral Health
Jl. Tamansari No.210 Gobras Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia
Email: theincisor.id@gmail.com
ISSN 2830-5736

Kata kunci:
Manajemen Mutu
Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
Kunjungan Pasien

ABSTRAK

Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan 4 perlindungan finansial dan pemeratan pelayanan kesehatan. Agenda pembangunan kesehatan tahun 2015-2019 adalah mewujudkan akses dan mutu pelayanan kesehatan yang semakin baik. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan kunjungan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut. Metode penelitian menggunakan *Cross sectional.* Populasi seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang berjumlah 25 orang dengan teknik *purposive sampling.* Alat ukur menggunakan kuesioner dan data kunjungan pasien. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square.* Hasil penelitian menunjukkan manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagian besar dengan kategori baik (72%), kunjungan pasien sebagian besar dalam kategori baik (52%). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut dengan nilai (ρ-*value*) = 0,002 (< α : 0,05). Kesimpulan yaitu adanya hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut, diharapkan bagi Puskesmas Sukasenang untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi petugas kesehatan gigi baik dengan meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja serta meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat melalui kelompok-kelompok masyarakat yang terorganisir.

PENDAHULUAN

Seiring dengan membaiknya tingkat pendidikan masyarakat, meningkatnya keadaan sosial ekonomi masyarakat, serta adanya kemudahan di bidang transportasi dan komunikasi menyebabkan informasi semakin mudah diperoleh, disamping itu majunya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta derasnya informasi mengakibatkan sistem nilai dalam masyarakat berubah. Akibatnya masyarakat cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih bermutu, maka fungsi pelayanan di rumah sakit, puskesmas, maupun praktik swasta dokter gigi secara bertahap perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga, maupun masyarakat (Kemenkes RI., 2014).

Sistem perencanaan pembangunan nasional (SPPN) mengamanatkan bahwa setiap kementerian perlu menyusun Rencana Strategis (Renstra) yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Sehingga Kementerian Kesehatan untuk kurun waktu tahun 2015–2019 dituangkan dalam bentuk Rencana Strategi (Renstra). Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan 4 perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Program Indonesia dituangkan dalam sasaran pokok RPJMN 2015-2019.

Agenda pembangunan kesehatan tahun 2015-2019 adalah mewujudkan akses dan mutu pelayanan kesehatan yang semakin mantap. Pengertian dasarnya adalah, setiap orang mendapatkan hak pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan, di tempat pelayanan kesehatan yang berstandar, dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, menggunakan standar pelayanan, dengan biaya yang terjangkau serta mendapatkan informasi yang adekuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya (Kemenkes RI., 2014). Ada beberapa alasan yang menjadi pertimbangan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia harus memperhatikan kualitas. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Jalias, 2020).

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen. Cara untuk mengkaji mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah sebagai hasil dari suatu sistem dengan pihak-pihak yang saling bergantung yang harus bekerjasama untuk mencapai hasil akhir. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2014).

Setiap pelayanan kesehatan atau puskesmas patut bangga apabila setiap pasien yang berkunjung terus meningkat, peningkatan pasien tersebut bisa kita ketahui dari perubahan grafik yang ada terhadap jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat sangat berpengaruh terhadap kelancaran usaha setiap pelayanan kesehatan, karena pasien yang sering berkunjung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap tempat pelayanan kesehatan yang ia kunjungi. Tetapi apabila jumlah kunjungan pasien fluktuasi atau bahkan sampai terjadi penurunan yang drastis, hal ini merupakan

masalah besar yang akan dialami oleh setiap institusi pelayanan kesehatan (Angraini, 2015).

Kunjungan berarti adanya kepercayaan pasien terhadap organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilhat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan (Cahya, 2017). Mutu pelayanan menurut (Roemer dan Aquilar, 2018) adalah Penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidak mampuan dan kekurangan gizi.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu : kesadaran pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan (Munir, 2012).

Hasil penelitian Afifah dan Riyadi (2017) menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman, penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Jalias (2020) yang menyebutkan bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut sehingga pasien berminat untuk kembali berobat ke tempat pelayanan kesehatan tersebut jika memiliki keluhan. Hasil penelitian Fahdillah (2018) juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sobirin Kota Lubuklinggau.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut berdasarkan standar operasional pelayanan yaitu dimulai dari pemanggilan pasien, penulisan status pasien, pelayanan poliklinik gigi hingga penulisan resep yang dilakukan oleh dokter gigi yang di bantu oleh perawat gigi. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut periode bulan Januari sampai dengan Desember 2020 meliputi kegiatan tumpatan gigi tetap sebanyak 205 kasus, tumpatan gigi sulung sebanyak 22 kasus, pengobatan pulpa 153 kasus, pencabutan gigi tetap 568 kasus, pencabutan gigi sulung 305 kasus, pengobatan periodontal 316 kasus, pembersihan karang gigi sebanyak 74 kasus, dan lain-lain (odotektomi, pemasangan protesa, perawatan orthodontik lepasan) tidak ada (Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut, 2020).

Hasil survei awal yang dilakukan oleh penulis, kunjungan ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut tahun 2020 mencapai 2119 kunjungan dengan kunjungan pasien baru

rawat jalan gigi ke puskesmas sebanyak 1311 dengan jumlah sasaran 17424 (7,5%), dan kunjungan pasien lama rawat jalan gigi ke puskesmas sebanyak 808 dengan jumlah sasaran 17424 (4,6%). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut.

METODE

Metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional.* Populasi adalah 25 orang pasien yang datang ke klinik gigi di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut dengan teknik *sampling purposive* berdasarkan kriteria inklusi. Data dikumpulkan secara langsung dari sasaran melalui pengisian kuesioner manajemen mutu playanan kesehatan gigi dan mulut dan data kunjungan pasien. Pelaksanaan penelitian dimulai dengan melakukan pengisian lembar pertanyaan kuesioner dan membuat rekapan data hasil kunjungan ulang pasien per bulan selama 3 bulan. Data dianalisis menggunakan uji *chi square.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Subyek penelitian yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut sebanyak 25. Pengambilan sampel digunakan rumus slovin, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	6	24
2.	Perempuan	19	76
Jumlah		**25**	**100**

Tabel 1 menunjukan bahwa jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut sebanyak 25 orang terdiri dari 6 orang (24%) pasien laki-laki dan 19 orang (76%) pasien perempuan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	19 – 37 tahun	14	56
2.	38 – 56 tahun	11	44
Jumlah		**25**	**100**

Tabel 2 menunjukkan bahwa sampel penelitian berdasarkan kelompok umur, pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut kebanyakan berumur 19 – 37 tahun yaitu sebanyak 14 orang (56%).

Tabel 3. Distribusi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Baik	18	72
2.	Kurang Baik	7	28
Jumlah		**25**	**100**

Tabel 3 menunjukkan bahwa manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut termasuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 18 orang (72%), dan kategori kurang baik sebanyak 7 orang (28%).

Tabel 4. Distribusi Kunjungan Pasien

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	13	52
2.	Kurang Baik	12	48
Jumlah		**25**	**100**

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut termasuk dalam kategori baik sebanyak 13 orang (52%) dan pasien dengan kunjungan kurang baik sebanyak 12 orang (48%).

Tabel 5. Distribusi Tindakan yang dilakukan

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Penambalan gigi	11	44
2.	Pencabutan gigi	14	56
Jumlah		**25**	**100**

Tabel 5 menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh terapis gigi dan mulut pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut termasuk dalam tindakan penambalan gigi sebanyak 11 orang (44%) dan pasien dengan tindakan pencabutan gigi sebanyak 14 orang (56%).

Tabel 6. Tabel Silang Hubungan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Jumlah Kunjungan Pasien

Manajemen Mutu Pelayanan	Kunjungan				Total		
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	*p-value*
Baik	13	72,2	5	27,8	18	100,0	
Kurang baik	0	0	7	100	7	100,0	0,002
Jumlah	**13**	**52**	**12**	**48**	**25**	**100,0**	

Tabel 6 menunjukkan bahwa paling banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut memberi tanggapan baik tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 13 orang (72,2%) dengan kunjungan baik. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai *p-value*: 0,002 pada α : 0,05 karena *p-value* < 0,05, artinya ada hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut.

B. Pembahasan

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan.

Gambaran hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang lebih banyak melakukan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut berjenis kelamin perempuan yaitu 19 orang (76%). Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki, dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli, sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan (Puskesmas) apabila merasakan sakit. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Supariani (2013) yang mengatakan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan kesehatan gigi dan mulut dibandingkan dengan responden laki-laki.

Hasil dari penelitian ini dapat dilihat bahwa kunjungan pasien pencabutan gigi lebih banyak dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini terjadi karena perempuan mempunyai kebiasaan mengkonsumsi makanan manis diantara waktu makan terutama pada anak perempuan, dan juga erupsi gigi tetap pada jenis kelamin perempuan lebih cepat dari jenis kelamin laki – laki sehingga gigi lebih lama terpapar air ludah dan sisa makanan dan jika kebersihan gigi dan mulut terabaikan akan mempercepat proses karies gigi.

Kelompok umur pasien yang paling banyak melakukan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut yaitu umur antara 19-37 tahun dengan 14 orang atau sebesar 56%. Pemanfaatan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh umur yang merupakan faktor dari masyarakat. Faktor umur terlihat berperan menentukan kesinambungan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Penelitian Yustina (2015) menyebutkan bahwa responden yang berumur dewasa akhir lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan yang berumur muda, hal ini disebabkan pada usia tersebut seseorang memiliki ketahanan fisik yang semakin menurun sehingga lebih rentan terpapar suatu penyakit.

Hasil pengisian kuesioner manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa pasien memberi tanggapan baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut sebanyak 18 orang (72%). Dalam penelitian ini, penilaian manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut menggunakan kuesioner yang berjumlah 25 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Format yang dipakai dalam kuesioner adalah format Skala Guttmann.

Mabow (2009), menjelaskan pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standart profesi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (empati).

Kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut sebagian besar baik yaitu dengan lebih dari sama dengan 3 kali kunjungan sebanyak 13 orang (52%). Tingkat kunjungan pasien ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut didominasi oleh pasien dengan kunjungan ≥ 3 kali, hal ini dikarenakan bahwa masyarakat sudah merasakan bahwa kesehatan gigi dan mulut penting untuk diperhatikan. Pemanfaatan kembali pelayanan poli gigi dan mulut di puskesmas untuk kunjungan pasien lama

menunjukkan manfaat yang telah dirasakan terhadap manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas, sementara kunjungan pasien baru menunjukkan minat pasien saat ini untuk memanfaatkan pelayanan poli gigi dan mulut di puskesmas. Menurut Sugiono (2013) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan ulang yaitu kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, tarif/biaya, fasilitas dan pelayanan personil.

Berdasarkan hipotesis penelitian, maka ada hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai *p-value*: 0,002 pada α : 0,05 karena *p-value* < 0,05, karena paling banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut memberi tanggapan baik tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 13 orang (72,2%) dengan kunjungan baik.

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut, yang ditunjukkan dengan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan gigi dan mulut serta kenyamanan yang dirasakan saat pelayanan, selain itu prosedur pelayanan yang efisien dan ditunjang dengan fasilitas/sarana yang baik serta kepuasan dengan hasil perawatan yang telah diterima karena adanya hubungan interpersonal yang baik antara perawat gigi dengan pasien yang menyebabkan pasien merasa bebas menyampaikan keluhannya, sehingga kunjungan pasien ke Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut selalu banyak.

Pelayanan kesehatan gigi mulut di BPG/Puskesmas bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan gigi mulut yang optimum. Program dilakukan dengan jalan menambah kesadaran dan pengertian masyarakat akan pentingnya pemeliharaan kesehatan gigi, menghilangkan atau mengurangi hal-hal yang dapat merugikan kesehatan gigi yang secara prinsip merupakan penanggulangan yang bersifat pencegahan/peningkatan dan pengobatan darurat. Petugas kesehatan gigi yang terdiri dari dokter gigi dan perawat gigi, selain melakukan usaha penanggulangan yang bersifat pencegahan/peningkatan dalam bentuk pelayanan asuhan, juga usaha yang bersifat pengobatan/pemulihan dan juga perencanaan penanggulangan secara menyeluruh (Kemenkes, 2014).

Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Azwar (2012), yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu kesempurnaan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Kualias pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan bila perlu lebih ditingkatkan dengan demikian jumlah kunjungan pasien ini juga akan meningkat. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain sarana dan prasarana, kebersihan ruang tunggu, toilet, dan kenyamanan ruang perawatan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut dengan nilai (ρ-*value*) = 0,002 (< α : 0,05). Puskesmas Sukasenang Kabupaten Garut diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi petugas kesehatan gigi baik dengan meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja serta meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat melalui kelompok-kelompok masyarakat yang terorganisir.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah dan Riyadi., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman. *Skripsi.* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Al-Assaf AF., 2010. *Mutu Pelayanan Kesehatan: Dulu Dan Sekarang*. In:Al-Assaf AF, editor. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC. hal.15-6,18.

Angraini., 2015. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. *Jurnal* Universitas Hasanuddin.

Azwar, A., 2012. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Bustami., 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Cahya., 2017. Analisis Pelaksanaan Rekapitulasi Kunjunganpasien Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanandi Rumah Sakit Umum Dr Abdul Azis Singkawang. *Tugas Akhir*. Politeknik Piksi Ganesha Bandung.

Kemenkes RI., 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.

----------., 2014. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014. Jakarta: Kemenkes RI.

Mabow., 2009. *Minat Pembeli dalam Psikologi.* Jakarta: EGC.

Munawaroh S., 2016. Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUA DR. Sutomo Ponorogo. *Skripsi hal.7*.

Muninjaya., 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nasution., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2017. *Skripsi.* Fakultas Kesehatan Masyarakatuniversitas Sumatera Utara.

Oroh, ME., 2014. Faktor-faktor yang Dihubungkan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. *Skripsi hal. 5-6*.

Poerdawarminta., 2014. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Sabilillah, M.F., 2015. *Perbedaan antara Audiovideo dengan Demonstrasi Pantum terhadap Perilaku, Status Kebersihan Gigi&Mulut Anak Slow Learner: Kajian terhadap Perilaku Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana UNDIP).

Sopianah, Y., Dewi, T.K. and Sabilillah, M.F., 2017. Analysis of factors health and safety health officer with teeth and mouth disease prevention in hospital infection Tasikmalaya City. In *Prosiding Seminar Nasional dan Penelitian Kesehatan 2018* (Vol. 1, No. 1).

Sugiono, EF., 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.

Supariani, D., 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Bandung. *Jurnal Skala Husada*, Volume 10 nNomor 1. Halaman 19-12. diakses tanggal 25 Juni 2021.

Susatyo, H., 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.

Wikipedia Ensiklopedia Bebas., 2019. Kunjungan Baru dan Lama Pasien. google.go.id.

Wiyono, DJ., 2019. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Universitas Airlangga. Surabaya.