



JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT

Hubungan Sikap dan Sanitasi Lingkungan Sekolah dengan Prestasi Belajar pada Pelajar SDN Beriwit-1 Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah

Ridha Hayati, Edy Said Solihin

Hubungan Kebiasaan Minum Kopi dan Minum-Minuman Keras dengan Kejadian Hipertensi di Puskesmas Kelayan Timur Banjarmasin Tahun 2015

Zuhrupal Hadi

Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Kepala Keluarga di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015

Achmad Rizal

Analisis Hubungan Pengetahuan Pasien TB Paru Terhadap Keteraturan Minum Obat di RSUD Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Tahun 2016

Agus Jalpi

Perbedaan Pengetahuan tentang Cara Menyikat Gigi dengan Metode Penyuluhan Demontrasi dan Ceramah pada Murid Kelas VII di SMPN-SN 3 Kota Banjarmasin

Eddy Rahman

Sistem Pengelolaan Sampah di Puskesmas Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Erwin Ernadi

Hubungan Karakteristik Pasien Berobat Gigi dengan Tingkat Kualitas Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan

M. Febriza Aquarista

Hubungan Pengetahuan dan Perilaku Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) Ibu dengan Kejadian Diare pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Kuin Raya Kota Banjarmasin Tahun 2015

Fahrurazi, Yeni Riza, Siti Iftarul Inayah

An-Nadaa adalah publikasi ilmiah sebagai wadah informasi di bidang kesehatan masyarakat berupa hasil penelitian orisinal dalam bahasa Indonesia atau Inggris. Terbit pertama kali tahun 2014 dengan frekuensi terbit dua kali setahun pada bulan Juni dan Desember

PEMBINA

Drs. Fahrurazi, M.Si., M.Kes (Dekan FKM UNISKA)

REDAKTUR PELAKSANA

Ketua

Meilya Farika Indah, SKM., M. Sc

Sekretaris

Kasman, SKM., M.Kes

Anggota

Nurul Indah Qoriaty, SKM., M.Kes

Achmad Fauzan, SKM., M.Kes

Asrinawaty, S.Kom., M.Kes

TIM PENYUNTING

Ketua

Norfai, SKM., M.Kes

Anggota

Achmad Rizal, SKM., M.Kes

Eddy Rahman, S.Kp.G., M.Kes

M. FebrizaAqarista, SKM., M.Kes

Penerbit

Jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan 2 kali setahun (Juni dan Desember). Surat menyurat menyangkut naskah, langganan dan sebagainya dapat dialamatkan ke:

Sekretariat

Redaksi Jurnal An-Nada

Ruang Jurnal FKM Lt.3 Gedung C Kampus UNISKA – Banjarmasin Telp 085228641128/085226549077

E-mail: jurnal.annada@gmail.com

OJS : <http://ojs.uniska.ac.id/index.php/ANN>

DAFTAR ISI

Hubungan Sikap dan Sanitasi Lingkungan Sekolah dengan Prestasi Belajar pada Pelajar SDN Beriwit-1 Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah <i>Ridha Hayati, Edy Said Solihin</i>	1 – 5
Hubungan Kebiasaan Minum Kopi dan Minum-Minuman Keras dengan Kejadian Hipertensi di Puskesmas Kelayan Timur Banjarmasin Tahun 2015 <i>Zuhrupal Hadi</i>	6 - 9
Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Kepala Keluarga di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015 <i>Achmad Rizal</i>	10 - 14
Analisis Hubungan Pengetahuan Pasien TB Paru Terhadap Keteraturan Minum Obat di RSUD Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Tahun 2016 <i>Agus Jalpi</i>	15 - 19
Perbedaan Pengetahuan tentang Cara Menyikat Gigi dengan Metode Penyuluhan Demonstrasi dan Ceramah pada Murid Kelas VII di SMPN-SN 3 Kota Banjarmasin <i>Eddy Rahman</i>	20 - 23
Sistem Pengelolaan Sampah di Puskesmas Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan <i>Erwin Ernadi</i>	24 – 28
Hubungan Karakteristik Pasien Berobat Gigi dengan Tingkat Kualitas Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan <i>M. Febriza Aquarista</i>	29 – 34
Hubungan Pengetahuan dan Perilaku Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) Ibu dengan Kejadian Diare pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Kuin Raya Kota Banjarmasin Tahun 2015 <i>Fahrurazi Fahrurazi, Yeni Riza, Siti Iftarul Inayah</i>	35 - 39

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN BEROBAT GIGI DENGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI POLI GIGI PUSKESMAS KELAYAN DALAM KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN

The Characteristic Of Dental Patient Relationship With The Service Quality In Teeth Poly In Kelayan Dalam Clinic Center In South Banjarmasin

M. Febriza Aquarista, Dian Nurlatifah

Fakultas Kesehatan Masyarakat Uniska

Email : f3brizzz@gmail.com

Abstract

The public needs of the health service has shifted to the better direction. Along with increasing of social circumstances in which the public is increasingly aware of the quality, it is necessary to improve the quality of health services better. The purpose of the study is to determine the relationship between patient's characteristics (age, sex, occupation, and education) with the health service quality at the Puskesmas Kelayan Dalam South Banjarmasin. This research is an analytic survey with cross-sectional approach. The sampling technique is accidental sampling. The primary data obtained from a survey with the patient by using a questionnaire measuring devices. The analysis method of this study is using Chi-Square test with the total population 626 and with the sample 87 respondents. The results of univariate analysis concluded that the majority of respondents aged 26 - 35 years is 35,6%, womanis 52,9%, unemployment respondent is 52,9%, and respondents with primary education is 75,9%, and the respondents who feels less of health care services quality at the Puskesmas Kelayan Dalam South Banjarmasin is 35,6%. The results of bivariate analysis to Chi-square can be concluded that statistically there is significant correlation between age (p value = 0,017), there is a significant sex correlation (p value = 0,022), there is a no significant occupation (p value = 0,442) and there is a significant correlation in education (p value = 0,000) on quality health service. The researchers suggest that health centers can improve the quality of health services, especially in terms of health facility, health workers action to the patient's complaints and the health service procedures at dental clinic health center Kelayan Dalam South Banjarmasin.

Keywords : Patient Characteristics, Quality of service health

Abstrak

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser ke arah yang lebih berkualitas. Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan. Penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Data primer didapatkan dari *survey* kepada pasien dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Metode analisis yang digunakan menggunakan uji *chi-square* dengan total populasi 626 dan dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Hasil analisis univariat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 35,6%, responden jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52,9%, responden yang tidak bekerja sebanyak 52,9% dan responden dengan pendidikan dasar yaitu sebanyak 75,9%, dan responden yang merasa pelayanan kesehatan kurang baik di Puskesmas Kelayan Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan yaitu sebanyak 35,6%. Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan antara umur (p value 0,017), ada hubungan antara jenis kelamin (p value 0,022), tidak ada hubungan antara jenis pekerjaan (p value 0,442), dan ada hubungan antara pendidikan (p value 0,000) terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Peneliti menyarankan agar Puskesmas mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam hal perlengkapan fasilitas kesehatan, tindakan petugas kesehatan terhadap keluhan pasien dan prosedur pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Karakteristik Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Sistem kesehatan mempunyai salah satu tujuan memberikan pelayanan yang *responsiveness* yaitu bagaimana penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dengan baik memenuhi harapan dari populasi pada aspek non medis pelayanan kesehatan. *Responsiveness* suatu sistem kesehatan akan lebih mengakui harapan penduduk mengenai bagaimana mereka diperlakukan, menjadi bagian yang penting dari pelaksanaan sistem kesehatan itu sendiri. *Responsiveness* pasien dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas dari dimensi sumber daya manusia (WHO, 2003 dalam Nurhayati, 2014).

Penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit masyarakat yang dapat menyerang semua golongan umur. Apabila tidak dirawat atau diobati dapat menjadi semakin parah karena adanya sifat progresif. Status kesehatan gigi meliputi pemeriksaan karies dan kebersihan gigi dan mulut oleh karena kedua keadaan ini diderita oleh masyarakat Indonesia (Menkes RI, 2014).

Berdasarkan provinsi pada tahun 2013 yang mempunyai masalah gigi dan mulut yang tertinggi (>35%) adalah Provinsi Sulawesi Selatan 36,2%, Kalimantan Selatan 36,1% dan Sulawesi Tengah 35,6% dengan masing-masing EMD 10,3%, 8% dan 6,4% dan berdasarkan data persentase masalah kesehatan gigi dan mulut di Kalimantan Selatan tahun 2007 dan 2013 meningkat dari 29,2% menjadi 36,1% (Kemenkes RI, 2013).

Perilaku masyarakat di wilayah Puskesmas Kelayan Dalam yang kurang tepat dalam memelihara kesehatan gigi dan mulut dapat mengakibatkan timbulnya masalah kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat. Hal tersebut dilandasi oleh kurangnya pengetahuan, pendidikan rendah, kesadaran masyarakat dan motivasi akan pentingnya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut.

Di bulan April sampai dengan bulan Juli 2015, Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam memiliki dokter gigi tetapi dokter gigi sementara hanya ada di

Puskesmas pada hari jumat dan sabtu. Dan pada akhirnya tidak sedikit pasien yang berobat di hari senin sampai dengan hari kamis yang ingin berobat gigi/mencabut gigi harus di rujuk ke Puskesmas luar wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam. Melihat beberapa masalah tersebut maka pentingnya Program kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kelayan Dalam perlu ditingkatkan, terutama kualitas pelayanan, dokter gigi dan ketersediaan fasilitas yang masih dirasa kurang, oleh sebab itu perlu ditingkatkan agar kebutuhan tenaga medis, fasilitas dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat agar terpenuhi. Hal ini berpengaruh juga pada data kunjungan pasien di Poli gigi yaitu terjadi penurunan kunjungan pasien, pada tahun 2014 sebanyak 3994 kunjungan menjadi 3472 kunjungan di tahun 2015.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat survei analitik yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu variabel sebab akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan (dalam waktu bersamaan) (Notoatmodjo, 2005). Populasi dalam penelitian ini terdiri atas pasien yang berkunjung ke poli gigi di Puskesmas Kelayan dalam pada bulan Juni dan Juli tahun 2015. Besar sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (1960) dalam Notoatmodjo (2005) maka sampel yang diambil berjumlah 87 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Analisis univariat dimaksudkan untuk mendeskripsikan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan variabel independen yaitu karakteristik pasien. Analisis bivariat dimaksudkan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas

adalah karakteristik pasien di Poli Gigi sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan kesehatan pada pasien. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis uji statistik *chi-square* dengan menggunakan bantuan program

komputerisasi karena skala yang digunakan skala nominal dan ordinal dengan derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Bila nilai P value $< 0,05$ berarti hasil perhitungan bermakna dan sebaliknya bila nilai P value $> 0,05$ maka hasilnya tidak bermakna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Umur Pasien dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat dari Karakteristik Umur Pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015

Umur Pasien	Kualitas Pelayanan										Total	
	Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Dewasa Akhir	14	46,7	12	40,0	2	6,7	2	6,7	0	0,0	30	100
Dewasa Awal	9	29,0	11	35,5	4	12,9	3	9,7	4	12,9	31	100
Remaja Akhir	3	16,7	4	22,2	1	5,6	3	16,7	7	38,9	18	100
Remaja Awal	0	0,0	4	50,0	2	25,0	0	0,0	2	25,0	8	100
Total	26	29,9	31	35,6	9	10,3	8	9,2	13	14,9	87	100

P = 0,017

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari responden karakteristik umur pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin di dalam tabel 1. menunjukkan bahwa proporsi kualitas pelayanan terbanyak yaitu dalam kategori kurang baik pada karakteristik umur dewasa awal yaitu sebanyak 11 responden (35,5%), kategori tidak baik sebanyak 9 responden (29,0%), kategori cukup baik dan sangat baik masing-masing 4 responden (12,9%) dan kategori baik sebanyak 3 responden (9,7%). Karakteristik umur dewasa awal memiliki hasil presentase terbanyak dibandingkan dengan karakteristik umur dewasa akhir, remaja akhir dan remaja awal. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai yakni 0,017 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Dengan demikian didapat hasil bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik umur pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ulfa (2011) yaitu mayoritas responden yang berkunjung memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu dalam kelompok umur 31 - 45 tahun

dengan hasil uji *chi-square* dengan nilai $P 0.001 < \alpha$ (0,05) yaitu berhubungan antara golongan umur dewasa awal dengan semakin tingginya tuntutan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan responden pada kelompok umur tersebut termasuk dalam umur produktif dan memiliki aktivitas dan resiko kesehatan yang relatif tinggi sehingga kemungkinan untuk jatuh sakit dan membutuhkan pengobatan besar. Kemudian selama proses penelitian pasien dengan kelompok umur ini, lebih mudah dan bersedia untuk dijadikan responden karena lebih mudah mengerti dan menjawab pertanyaan sebagai data yang dibutuhkan peneliti, sehingga responden yang termasuk dalam kelompok umur ini menjadi lebih banyak dari responden dengan kelompok umur lainnya.

Menurut Kotler & Keller (2009) menambahkan kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terlihat berbeda pada masing-masing kelompok usia. Menurut study di Brazil tahun 2006, kelompok usia yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan kesehatan adalah kelompok usia anak-anak, kelompok wanita pada usia mengasuh anak (*child-bearing-age women*) dan kelompok manula (Ulfa, 2011).

Jenis Kelamin dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat dari Karakteristik Jenis Kelamin Pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015

Jenis Kelamin Pasien	Kualitas Pelayanan										Total	
	Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	10	24,4	13	31,7	2	4,9	5	12,2	11	26,8	41	100
Perempuan	16	34,8	18	39,1	7	15,2	3	6,5	2	4,3	46	100
Total	26	29,9	31	35,6	9	10,3	8	9,2	13	14,9	87	100

P = 0,022

Tabel 3. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat dari Karakteristik Jenis Pekerjaan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015

Jenis Pekerjaan Pasien	Kualitas Pelayanan										Total	
	Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tidak Bekerja	14	30,4	15	32,6	7	15,2	5	10,9	5	10,9	46	100
Bekerja	12	29,3	16	39,0	2	4,9	3	7,3	8	19,5	41	100
Total	26	29,9	31	35,6	9	10,3	8	9,2	13	14,9	87	100

P = 0,442

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari karakteristik jenis kelamin pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin di dalam tabel 2. menunjukkan bahwa proporsi kualitas pelayanan terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki-laki pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 18 responden (39,1%), kategori tidak baik sebanyak 16 responden (34,8%), kategori cukup baik sebanyak 7 responden (15,2%), kategori baik sebanyak 3 responden (6,5%) dan kategori sangat baik sebanyak 2 responden (4,3%). Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai yakni 0,022 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Dengan demikian didapat hasil bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik jenis kelamin pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Laili (2008) yaitu presentase orang yang

tidak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan adalah paling banyak pada responden dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan presentase orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah paling banyak pada responden dengan jenis kelamin perempuan dengan hasil uji *chi-square* dengan nilai $P 0.019 < \alpha (0,05)$ yaitu berhubungan antara jenis kelamin perempuan dengan semakin tingginya tuntutan terhadap kualitas pelayanan. Laporan survey kesehatan rumah tangga (SKRT) tahun 2001 dalam Laili (2008) juga menyatakan hal yang sama bahwa angka disabilitas pada perempuan (53%) lebih tinggi dibanding laki-laki (47%) dan berdasarkan angka morbiditas yang berjumlah 52% dari total penduduk Indonesia, angka morbiditas pada perempuan (54%) lebih tinggi dari laki-laki (49%). Berdasarkan hasil wawancara, responden laki-laki memilih jarang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan alasan bekerja mencari nafkah.

Kotler, Shalowitz, dan Stevens (2008) dalam Ulfa (2011) menambahkan, kelompok wanita

biasanya menggunakan jasa atau produk pelayanan kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan kelompok pria. Mereka juga mengemukakan sebuah survey nasional di Amerika Serikat tahun 2006 yang menunjukkan sebuah kesimpulan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya.

Jenis Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari karakteristik jenis pekerjaan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin di dalam tabel 3 menunjukkan bahwa proporsi kualitas pelayanan terbanyak yaitu pada responden yang tidak bekerja dibandingkan dengan responden yang bekerja dalam kategori kurang baik yaitu sebanyak 15 responden (32,6%), kategori tidak baik sebanyak 14 responden (30,4%), kategori cukup baik sebanyak 7 responden (15,2%), kategori baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 5 responden (10,9%). Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai yakni 0,422 yang jauh lebih besar dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Dengan demikian didapat hasil bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima atau dengan kata lain tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik jenis pekerjaan

pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Presentase orang yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah paling banyak pada responden yang bekerja, sedangkan presentase orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah paling banyak pada responden yang tidak bekerja. Dan berdasarkan hasil wawancara, responden yang bekerja memilih jarang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan alasan karena mencari nafkah dan tidak ke fasilitas kesehatan (Puskesmas) jika mengalami sakit ringan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Margareth (2013) menyatakan bahwa tidak ada hubungan pekerjaan dengan kualitas pelayanan kesehatan dengan hasil uji *chi-square* dengan nilai $P 0.053 < \alpha (0,05)$. Hal ini dikarenakan mayoritas responden yang bekerja masih memiliki pendidikan rendah. Sehingga pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan masih rendah.

Menurut Zaini (2001) dalam Margareth (2013) yang mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat dari Karakteristik Pendidikan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015

Pendidikan Pasien	Kualitas Pelayanan										Total	
	Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Pendidikan Dasar	26	39,4	31	47,0	8	12,1	1	1,5	0	0,0	66	100
Pendidikan Menengah	0	0,0	0	0,0	1	5,0	7	35,0	12	60,0	12	100
Pendidikan Tinggi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100
Total	26	29,9	31	35,6	9	10,3	8	9,2	13	14,9	87	100
P = 0,000												

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari karakteristik pendidikan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota

Banjarmasin di dalam tabel 4. menunjukkan bahwa proporsi kualitas pelayanan terbanyak yaitu pada responden yang memiliki karakteristik pendidikan

dasar dalam kategori kurang baik sebanyak 31 responden (47,0%), kategori tidak baik sebanyak 26 responden (39,4%), kategori cukup baik sebanyak 8 responden (12,1%), kategori baik sebanyak 1 responden (1,5%) dan kategori sangat baik sebanyak 0 responden (0,0%). Karakteristik pendidikan dasar memiliki hasil presentase terbanyak dibandingkan dengan karakteristik pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan *uji chi square* menunjukkan nilai yakni 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Dengan demikian didapat hasil bahwa H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik pendidikan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Margareth (2013) bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan kesehatan dengan hasil uji *chi-square* dengan nilai $P = 0.007 < \alpha(0,05)$. Semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya.

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2005 dalam Margareth, 2013).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari karakteristik pasien di Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa proporsi kualitas pelayanan terbanyak yaitu dalam kategori kurang baik pada masing-masing karakteristik yaitu umur dewasa awal sebanyak 11 responden (35,5%), jenis kelamin perempuan sebanyak 18 responden (39,1%), tidak bekerja sebanyak 15 responden (32,6%), dan pendidikan dasar sebanyak 31 responden (47,0%). Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan *uji chi square* menunjukkan ada hubungan antara kualitas

pelayanan dengan karakteristik umur pasien yakni dengan nilai 0,017, ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan karakteristik jenis kelamin pasien yakni dengan nilai 0,022, tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan karakteristik jenis pekerjaan pasien yakni dengan nilai 0,422, dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan karakteristik pendidikan pasien yakni dengan nilai 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemendes RI, 2013. *Riset kesehatan Dasar 2013*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Laili, Ewiya., 2008. Tesis. *Pengaruh Karakteristik Masyarakat Miskin Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*, Universitas Sumatera Utara.
- Margareth, Mariana, S., 2013. Artikel Ilmiah. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhayati, 2014. *Jurnal Health Quality. Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*. Vol. 4 No. 2 : 135, Jakarta.
- Puskesmas Kelayan Dalam, 2014. *Laporan Tahunan*. Banjarmasin.
- Puskesmas Kelayan Dalam, 2015. *Buku Register Kunjungan Pasien Poli Gigi Puskesmas Kelayan Dalam*. Banjarmasin.
- Ulfa, Raudhatul., 2011. Tesis. *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok*. Universitas Indonesia.