

Volume 5 No. 1 April 2008

Arini

1693-931X

# JURNAL SKALA HUSADA



THE JOURNAL OF HEALTH



|                        |        |       |           |                        |                  |
|------------------------|--------|-------|-----------|------------------------|------------------|
| Jurnal<br>Skala Husada | Vol. 5 | No. 1 | Hal. 1-90 | Denpasar<br>April 2008 | ISSN : 1693-931X |
|------------------------|--------|-------|-----------|------------------------|------------------|

PENERBIT : POLITEKNIK KESEHATAN DEPKES DENPASAR

**JURNAL SKALA HUSADA**  
**The Journal of Health**

---

**SUSUNAN DEWAN PENYUNTING JURNAL SKALA HUSADA**

**KETUA PENYUNTING**

I.P. Suiraka

**WAKIL KETUA PENYUNTING**

H. Mochammad Choirul Hadi

**PENYUNTING AHLI**

Hertog Nursanyoto

Ni Made Nuratini

I Ketut Suardana

I Made Bulda Mahayana

Ni Nengah Sumerti

**PENYUNTING PELAKSANA**

Pande Putu Sri Sugjani

Ni Komang Yuni Rahyani

I Made Sukarja

Ni Ketut Rusminingsih

I Ketut Karti

**SEKRETARIAT**

I Wayan Suwara

Putu Secilia Patricia Yustikarini

I Gusti Ayu Made Aryusih

Ida Bagus Oka Suyasa

---

**Alamat Redaksi :**

Jl. Sanitasi No. 1 Sidakarya, Denpasar Selatan

Telp. 0361-710447, Fax : 0361-710448

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| PENGARUH JALAN SEHAT DAN DIET ENERGI RENDAH TERHADAP PENURUNAN BERAT BADAN<br><i>Ni Made Dewantari</i>                                                                                                                                                           | 1-6   |
| HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DENGAN KEJADIAN DIARE PADA BAYI UMUR 0-6 BULAN DI RSUD KABUPATEN BULELENG<br><i>I Wayan Mutika</i>                                                                                                                       | 7-10  |
| TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KHUSUSNYA IBU NIFAS PADA RUMAH BERSALIN BIDAN DELIMA DI KOTA DENPASAR TAHUN 2007<br><i>Ni Made Nuratini, Ni Nengah Murti, Ni Ketut Somayani</i>                                                                                       | 11-18 |
| EVALUASI SISTEM DISTRIBUSI AIR MINUM PERUSAHAAN AIR MINUM PT TIRTAARHA BUANA MULIA DI NUSA DUA BALI<br><i>I Ketut Aryana</i>                                                                                                                                     | 19-25 |
| GAMBARAN KARIES BERDASARKAN FREKUENSI TOPIKAL APLIKASI LARUTAN NaF 1% PADA SISWA KELAS VI SDN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN ASUHAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT<br><i>Regina Tejasulaksana, Fiorencia Sea, Marsa Martina Nahak</i>                                      | 26-29 |
| PEMBUATAN JAHE INSTANT TINGGI KALSIMUM UNTUK UPAYA PENCEGAHAN OSTEOPOROSIS<br><i>N.P. Agustini, IP. Suirakoz, IGP. Sudita Puryana</i>                                                                                                                            | 30-35 |
| HUBUNGAN ANTARA PERAN SUAMI DAN TINGKAT KEBERHASILAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF<br><i>Ni Nyoman Hartati</i>                                                                                                                                                         | 36-41 |
| HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DEMOGRAFI DAN PERSEPSI IBU HAMIL TENTANG KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA<br><i>Ni Komang Yuni Rahyani, I GA Adnyawati, Ni Komang Lemlayani</i>                                                                                        | 42-48 |
| BREEDING PLACE NYAMUK Aedes Aegypti BERDASARKAN WARNA TEMPAT PENAMPUNGAN AIR (KONTAINER)<br><i>I Nyoman Jirna</i>                                                                                                                                                | 49-53 |
| TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI BALAI PENGOBATAN GIGI (BPKG) JURUSAN KESEHATAN GIGI (JGG) POLTEKKES DEPKE DENPASAR<br><i>I Gede Surya Kencana, I Gusti Ayu Raiyani, Ni Wayan Arini</i>                                          | 54-59 |
| EFEKTIVITAS BOOKLET UNTUK MENINGKATKAN PENGETAHUAN ANAK SD SEBAGAI INOVATOR PENYEDIAAN GARAM BERYODIUM KELUARGA DI KECAMATAN SIDEMEN, KARANGASEM, BALI<br><i>I Km Agungjaya Mataram, A.A Nanak Antarin, PP Sri Sugiani</i>                                       | 60-66 |
| HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PENGETAHUAN KELUARGA TENTANG SKIZOFRENIA DAN TINGKAT KEPATUHAN MEMERIKSAKAN KLIEN KE POLIKLINIK JIWA BADAN PELAYANAN KHUSUS (BPK) RUMAH SAKIT JIWA PROPINSI BALI DI BANGLI.<br><i>I Nengah Sumirta, I Wayan Condra, I Ketut Sudiarta</i> | 67-70 |
| PENANGGULANGAN BANJIR<br><i>Ni Ketut Rasmingsih, IGA Md. Arsyah, I.A. Made Sri Arjani</i>                                                                                                                                                                        | 71-75 |
| HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PENDAPATAN DAN TINGKAT KONSUMSI PROTEIN HEWANI ANAK BALITA KELUARGA PEDAGANG CANANG DESA TIYINGTALI, ABANG, KARANGASEM<br><i>I GA Ari Widarti</i>                                                                                        | 76-81 |
| MODEL ATRAUMATIC CARE DALAM ASUHAN KEPERAWATAN ANAK<br><i>NLP Yuniarti SC, I Ketut Lahir, Putu Suci Natha Astini</i>                                                                                                                                             | 82-90 |

## Editorial

JURNAL SKALA HUSADA  
JULI 2014

Model kesehatan yang dikembangkan oleh H.L. Bloom secara eksplisit mencantumkan perilaku sebagai determinan masalah kesehatan yang paling dominan. Berpijak pada kenyataan itu, Jurnal Skala Husada edisi kali ini mengangkat hasil penelitian dengan topik perilaku sebagai tema sentral. **Dewantari** menulis tentang "Pengaruh jalan sehat dan diet energi rendah terhadap penurunan berat badan", dua hasil penelitian tentang perilaku ASI Eksklusif ditulis oleh **Mustika** dengan judul "Hubungan antara pemberian ASI eksklusif dengan kejadian diare pada bayi umur 0-6 bulan" dan **Hartati** dengan judul "Hubungan antara peran suami dengan keberhasilan pemberian ASI Eksklusif". **Agusjaya, dkk** juga memperkaya khazanah perilaku melalui penelitiannya yang berjudul "Efektifitas booklet untuk meningkatkan pengetahuan anak SD sebagai inovator penyediaan garam beryodium keluarga" dan **Sumirta, dkk** menulis tentang "Hubungan antara tingkat pengetahuan keluarga tentang skizofrenia dan tingkat kepatuhan memeriksakan klien ke Poliklinik Jiwa". Sebagai pelengkap konteks perilaku, **Rusminingsih, dkk** menyajikan naskah non penelitian dengan judul "Penanggulangan Banjir".

Masih dalam kerangka model Kesehatan Bloom, kualitas pelayanan kesehatan ternyata juga dapat dianggap salah satu determinan masalah kesehatan. **Nuratini, dkk** menguraikannya dalam hasil penelitian dengan judul "Tingkat kepuasan pelanggan khususnya ibu nifas pada Rumah Bersalin Bidan Delima". **Suryakencana, dkk** juga menyajikan topik yang sama dengan judul "Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi (JKG)" dan berkaitan dengan masalah layanan kesehatan, **Regina, dkk** juga melakukan penelitian dengan judul "Gambaran karies berdasarkan frekuensi topikal aplikasi larutan NaF 1% pada siswa kelas VI SDN yang mendapatkan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut". Masih dalam konteks layanan publik, **Aryana** melakukan penelitian kualitas air minum dengan judul "Evaluasi sistem distribusi air minum perusahaan air minum PT. Tirta Artha Buana" dan **Yunianti, dkk** mengemukakan opini non penelitian melalui naskahnya yang berjudul "Model *atraumatic care* dalam asuhan keperawatan anak".

Di luar model kesehatan Bloom, faktor sosial ekonomi juga masih dipandang sebagai pencetus masalah kesehatan, hal ini diungkapkan oleh **Yuni Rahyani, dkk** melalui penelitian dengan judul "Hubungan karakteristik demografi dan persepsi ibu hamil tentang kekerasan dalam rumah tangga" dan **Ari Widarti** menulis tentang "Hubungan antara tingkat pendapatan dan tingkat konsumsi protein hewani anak balita keluarga pedagang carang".

Dan akhirnya, sebagai bentuk apresiasi terhadap maraknya kembali kasus Demam berdarah Dengue di masyarakat, pada edisi ini, Jurnal Skala Husada juga mengangkat topik penelitian tentang nyamuk *Aedes aegypti* melalui hasil penelitian **Jirna** yang berjudul "*Breeding place* nyamuk *Aedes aegypti* berdasarkan warna tempat penampungan air (kontainer)".

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI BALAI PENGOBATAN GIGI (BPKG) JURUSAN KESEHATAN GIGI (JKG) POLTEKKES DEPKES DENPASAR

I Gede Surya Kencana<sup>1</sup>, I Gusti Ayu Raiyanti<sup>2</sup>, Ni Wayan Arini<sup>3</sup>

**Abstract.** *One of challenges which has to be faced in health service in Indonesia these days the health service quality improvement. Quality health service is prerequisite to the community of health service in facing the potential competition. The objective of this study is to know the patients satisfaction index toward the service quality of the BPKG of the JKG of Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar. This study is a descriptive study with a design of cross sectional one this study was conducted in BPKG of the JKG of Politeknik Kesehatan. The finding shows that the patients satisfaction index towards the dental health service quality is a difference between the patients expectation and the facts which are encountered by the patients about the dental health service quality in BPKG of the JKG of Politeknik Kesehatan. The average of the patients expectation is 3.4, the average of the facts being faced by patients is 3.5, the gap is 0.1 (very satisfied). The patients satisfaction index from the tangible quality dimension is 0.1 (very satisfied), reliability is at 0.2 (very satisfied), responsiveness is at 0.5 (very satisfied), reliability is at 0.2 (very satisfied), responsiveness is at 0.5 (very satisfied), assurance is at 0.2 (very satisfied), and empathy is at -0.2 (not satisfied).*

**Keywords :** *Satisfaction, Quality, Dental Clinic.*

Menghadapi persaingan di era globalisasi, pengelola kesehatan perlu mengakomodasi paradigma baru di bidang manajemen, yaitu manajemen berorientasi konsumen (*Consumer Driven Management*). Hampir 85% dari masalah layanan kesehatan ada pada proses pelaksanaan pelayanan, yang tergolong sebagai masalah manajemen (Rowland, 1987). Ristanto (1996) menyatakan bahwa pada manajemen berorientasi konsumen, para manajer hendaknya membangun *customer bonding*, yaitu suatu kondisi keterikatan konsumen dengan produk, jasa, dan organisasi yang dicapai sebagai manifestasi kepuasan konsumen (*Client Satisfaction*). Salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia masa kini adalah peningkatan mutu layanan kesehatan. Layanan kesehatan bermutu merupakan prasyarat bagi kelanggengan

pelayanan kesehatan dalam menghadapi persaingan yang timbul (Hendrartini, 1996). Menurut Mulyadi (1995), ada berbagai ciri perkembangan bisnis global yaitu: memasuki *information age economy*; *knowledge assets* menjadi dominan, *intellectual asset* menjadi sangat berharga, produk dan jasa bersaing di tingkat dunia berdasarkan kandungan pengetahuan, *customer* memegang kendali bisnis, kompetensi meningkat, perubahan menjadi konstan dan layanan individual menjadi sangat menonjol. Dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat, kemampuan membedakan pelayanan yang berkualitas juga semakin meningkat. Keadaan ini memperlihatkan bahwa masyarakat masa kini dan masa datang merupakan masyarakat yang kritis. Oleh karena itu para pelaku pelayanan barang maupun jasa dituntut untuk

1.2.3 Dosen Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar

meningkatkan mutu pelayanannya secara prima jika ingin mendapatkan tempat dalam pasar yang semakin dewasa.

Moeis (1996) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia perlu menyadari bahwa masyarakat merupakan konsumen pemakai jasa kesehatan utama yang mengkonsumsi jasa yang dihasilkan oleh institusi pelayanan kesehatan. Selanjutnya Moeis menyatakan bahwa telah terjadi perubahan karakter konsumen yaitu : 1) meminta produk dan jasa yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka, 2) menjadi sangat pemilih (*choosy*), 3) menuntut agar diperlakukan secara individual.

Balai Pengobatan Kesehatan Gigi (BPKG) Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar merupakan klinik gigi pendidikan atau sebagai lahan praktek bagi mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar, selain itu Balai Pengobatan Kesehatan Gigi ini juga menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum. Dalam pelaksanaan atau pelayanan kesehatan gigi dan mulut, BPKG Poltekkes Depkes Denpasar telah memiliki surat izin tetap (operasional) Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan nomor : 445/0863/Dikes yang dikeluarkan pada tanggal 17 April 2006.

BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar berada di lingkungan Dukuh Pesirahan, Pedungan Denpasar Selatan, tepatnya jalan Pulau Moyo nomor 33 Denpasar Selatan. Dari segi transportasi lokasi BPKG ini relatif sulit dijangkau masyarakat karena belum adanya kendaraan umum yang beroperasi di wilayah ini. Fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lokasinya dekat dengan BPKG diantaranya adalah Puskesmas II Denpasar Selatan, RSUP Sanglah Denpasar, dan RS Swasta yaitu Rumah Sakit Surya Husada.

Fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut merupakan pesaing potensial bagi BPKG Poltekkes Depkes Denpasar, oleh karena itu BPKG Jurusan Kesehatan Gigi harus dapat menyediakan pelayanan kesehatan gigi yang sesuai dengan harapan pasien dan meningkatkan mutu pelayanannya.

BPKG JKG Potekkes Depkes Denpasar dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki tenaga kesehatan gigi terdiri dari 10 orang dokter gigi dan 21 orang perawat gigi. Ruangan klinik ada 2 yaitu ukuran 8 x 12 meter dan 8 x 10 meter. BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar buka setiap hari kecuali hari Sabtu dan Minggu, dari pukul 08.00 – 13.30 WITA. Dilihat dari fasilitas yang dimiliki BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi kepada masyarakat.

#### Metode

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Depkes Denpasar pada bulan Juli sampai September 2007. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung dan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar, dengan kriteria inklusi 1) Umur responden minimal 15 tahun, 2) Bisa membaca dan menulis, 3) Bersedia dijadikan responden. Data yang dikumpulkan meliputi kepuasan pasien yaitu harapan dan kenyataan yang dialami pasien ketika berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar. Kuesioner tingkat kepuasan pasien diadopsi dari kusioner Supranto (2000) yang terdiri dari kusioner harapan dan kenyataan yang dialami pasien, masing-masing terdiri atas 15 butir pernyataan.

Kuesioner harapan pasien diberikan pada pasien sebelum dilakukan pemeriksaan atau perawatan gigi, sedangkan kuesioner kenyataan diberikan pada pasien setelah dilakukan pemeriksaan dan perawatan di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar. Pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara mendalam dilakukan setelah pasien menerima pemeriksaan dan perawatan. Pengumpulan data tentang karakteristik responden menggunakan blangko, terdiri dari umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

**Hasil dan Pembahasan**

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang terdiri atas 31 laki-laki dan 69 perempuan dengan karakteristik seperti disajikan pada tabel 1.

Tabel 1  
Karakteristik sampel

| Variabel           | Kategori  | Hasil pengamatan |       |
|--------------------|-----------|------------------|-------|
|                    |           | f                | %     |
| Umur (tahun)       | 15-30     | 31               | 31,0  |
|                    | 31-54     | 29               | 29,0  |
|                    | >54       | 4                | 4,0   |
| Jenis Kelamin      | Laki-laki | 31               | 31,0  |
|                    | Perempuan | 69               | 69,0  |
| Tingkat Pendidikan | Rendah    | 21               | 21,0  |
|                    | Menengah  | 61               | 61,0  |
|                    | Tinggi    | 18               | 18,0  |
| Jumlah Responden   |           | 100              | 100,0 |

Tabel 1 menunjukkan lebih dari separuh pasien (66%) yang berkunjung ke BPKG Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar berumur antara 15-30 tahun dan hanya sedikit (5%) yang berusia lebih dari 54 tahun. Perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dibanding laki-laki (masing-masing 69% dan 31%). Dilihat dari tingkat pendidikan, yang paling banyak berkunjung (61%) adalah pasien yang tergolong pendidikan menengah dengan lama pendidikan 7-12 tahun dan hanya sedikit (18%) yang tergolong berpendidikan tinggi dengan lama pendidikan lebih dari 12 tahun.

Tabel 2

Sebaran kepuasan berdasarkan umur pasien

| Umur (tahun) | Tidak Puas |      | Puas |      | Sangat Puas |      | Jumlah |       |
|--------------|------------|------|------|------|-------------|------|--------|-------|
|              | f          | %    | f    | %    | f           | %    | f      | %     |
| 15-30        | 14         | 21,2 | 31   | 47,0 | 21          | 31,8 | 66     | 100,0 |
| 31-54        | 3          | 10,3 | 16   | 55,2 | 10          | 34,5 | 29     | 100,0 |
| >54          | 1          | 20,0 | 3    | 60,0 | 2           | 40,0 | 6      | 100,0 |

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada kelompok pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan BPKG paling banyak dijumpai pada kelompok umur 31-54 tahun (55,2%). Sedangkan yang menyatakan tidak puas paling dijumpai pada kelompok umur 15-30 tahun (21,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien usia muda relatif memiliki sikap yang lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien pada usia tua.

Tabel 3

Sebaran kepuasan berdasarkan jenis kelamin pasien

| Jenis Kelamin | Tidak Puas |      | Puas |      | Sangat Puas |      | Jumlah |       |
|---------------|------------|------|------|------|-------------|------|--------|-------|
|               | f          | %    | f    | %    | f           | %    | f      | %     |
| L             | 3          | 22,6 | 10   | 32,3 | 14          | 45,1 | 27     | 100,0 |
| P             | 11         | 15,9 | 35   | 50,7 | 23          | 33,4 | 69     | 100,0 |

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin. Yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dijumpai lebih banyak laki-laki (22,6%) dibanding perempuan (15,9%), dan sebaliknya yang menyatakan puas ternyata lebih banyak perempuan (50,7%) ketimbang laki-laki (32,3%). Relliyani (2000) dalam penelitiannya menemukan bahwa salah satu karakteristik yang mempengaruhi kepuasan adalah jenis kelamin, dimana jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dibandingkan dengan laki-laki. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Notosutarjo (1999) yang menemukan bahwa variabel jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di klinik penyakit dalam RS Islam Jakarta Timur. Hal ini cocok pula dengan teori pembentukan sikap oleh Robin (1996) yang menyatakan

antara jenis kelamin pria dan wanita tidak ada perbedaan yang nyata dalam hal kemampuan menganalisis, memotivasi, kemampuan belajar, kemampuan sosial dan produktifitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa laki-laki maupun wanita mempunyai penilaian yang sama tentang mutu pelayanan di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar. Jadi sebagai strategi perbaikan mutu/kualitas pihak pelayanan kesehatan tidak perlu memberi perlakuan yang berbeda antara pria dan wanita dalam usaha memuaskan pasien.

Tabel 4  
Sebaran kepuasan berdasarkan lama pendidikan

| Lama Pendidikan (tahun) | Tidak Puas |      | Puas |      | Sangat Puas |      | Total |       |
|-------------------------|------------|------|------|------|-------------|------|-------|-------|
|                         | f          | %    | f    | %    | f           | %    | f     | %     |
| 01-06                   | 1          | 4,8  | 19   | 82,4 | 3           | 42,9 | 23    | 100,0 |
| 07-12                   | 2          | 3,3  | 37   | 60,7 | 20          | 36,1 | 60    | 100,0 |
| > 12                    | 3          | 16,7 | 4    | 8,8  | 14          | 77,8 | 18    | 100,0 |

Tabel 4 menunjukkan bahwa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi kebanyakan adalah pasien dengan lama pendidikan >12 tahun (77,8%) dan yang merasa tidak puas juga paling banyak dari mereka dengan lama pendidikan >12 tahun (16,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan lebih lama memiliki sikap yang lebih kritis terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Keadaan ini memperlihatkan bahwa masyarakat masa kini adalah masyarakat yang kritis. Oleh karena itu para pelaku pelayanan, produk barang maupun produk jasa dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya secara prima jika ingin mendapatkan tempat dalam pasar yang semakin dewasa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Jacobalis (1993) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh aspek seni dari layanan kesehatan yang menyangkut interaksi psikologi dan sosial antara pemberi jasa dan pasien. Salah satu variabel non medik yang ikut menentukan derajat kepuasan pasien adalah lama pendidikan.

Tabel 5

Sebaran tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan

| Dimensi Mutu   | Rata-rata |           |             | Tingkat Kepuasan |
|----------------|-----------|-----------|-------------|------------------|
|                | Harapan   | Kenyataan | Kesenjangan |                  |
| Tangibles      | 3,8       | 3,7       | 0,1         | Amat Puas        |
| Reliability    | 3,4       | 3,6       | 0,2         | Amat Puas        |
| Responsiveness | 3,2       | 3,7       | 0,5         | Amat Puas        |
| Assurance      | 3,5       | 3,7       | 0,2         | Amat Puas        |
| Empathy        | 3,3       | 3,1       | -0,2        | Tidak puas       |
| Rata-rata      | 3,4       | 3,5       | 0,1         | Amat Puas        |

Tabel 5 menunjukkan bahwa dilihat dari dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi, sebagian besar pasien yang berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar memiliki tingkat kepuasan yaitu amat puas terhadap dimensi mutu kecuali dimensi *emphaty* (-0,2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk harapan pasien 3,4 dan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,5. Rating harapan dan rating kenyataan pada tabel 5 menunjukkan keduanya lebih besar dari 2,5. Hal tersebut sesuai dengan analisis kesenjangan Dutka (1994) hal ini termasuk *Current company strength*.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar cukup baik. Tingkat Kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dilihat dari dimensi mutu, kecuali dimensi *emphaty* (tabel 5).

Hal ini mungkin disebabkan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi kurang memberikan perhatian khusus kepada pasien, perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya. Hasil penelitian ini sesuai dengan Azwar (1996) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh hubungan dokter-pasien (*Doctor-patient relationship*).



yaitu terbinanya hubungan baik dokter dengan pasien, diharapkan setiap dokter dan petugas kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.

Hasil wawancara mendalam dengan pasien yang berkunjung ke Balai Pengobatan Kesehatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar tentang petugas pemberi pelayanan kesehatan gigi, peralatan serta ruangan BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar dan perawatan yang diterima oleh pasien, sebagian besar pasien menyatakan amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi. Walaupun sebagian besar pasien yang berkunjung ke BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar menyatakan puas namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian pengelola klinik, seperti ruang tunggu yang masih kurang lebar (responden 2), dari sisi *assurance* atau jaminan keamanan, beberapa pasien masih meragukan perawatan atau tindakan yang akan di terima di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar, karena klinik ini juga merupakan lahan praktek bagi mahasiswa (responden 3).

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan antara lain : a) Berdasarkan umur, kelompok umur 15-30 tahun paling banyak merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar; b) Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar pasien dengan jenis kelamin perempuan merasa amat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar; c) Berdasarkan lama

pendidikan, sebagian besar pasien dengan lama pendidikan >12 tahun merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi di di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar; d) Kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar termasuk tingkat amat puas.

Hal yang dapat disarankan ke depan adalah : a) perlunya dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien secara rutin sebagai bahan penilaian, pengukuran, dan umpan balik untuk meningkatkan mutu secara terus menerus di Balai Pengobatan Kesehatan Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar; b) Mutu pelayanan di Balai Pengobatan Kesehatan Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Depkes Denpasar sudah cukup baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan mutu pelayanan khususnya pada dimensi *emphaty*. langkah awal yang perlu dilakukan adalah identifikasi dan pemecahan atau eliminasi penyebab masalah. Langkah berikutnya adalah menerapkan model *service triangle* yang terdiri dari *service strategy*, *service people*, dan *service system*; c) Bagi peneliti lain Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di BPKG JKG Poltekkes Depkes Denpasar seperti variabel latar belakang sosial, ekonomi, budaya, agama, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian pengalaman hidup pasien dan lain-lainnya.

**Daftar Pustaka**

- Hillan dkk, 2003, *Implementasi sistem pengembangan manajemen kinerja klinik untuk perawat dan bidan di rumah sakit dan puskesmas*, Depkes/WHO/PMPK-UGM, Yogyakarta
- Azwar A. 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Bowers, M.S., Swan, J.E., & Koehler, W.F., 1994, *What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery?* Vol.4, p.49-59. Health Care Management Review
- Kuntjoro T., 1996, *Modul Manajemen Mutu Terpadu, Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat*, UGM, Yogyakarta
- Hendartini J., 1995, *Analisis Pemanfaatan Unit Pelayanan Kesehatan Gigi di Rumah Sakit*, Thesis, Pascasarjana UGM, Yogyakarta
- Kotler P., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Prehallindo, Jakarta
- Lemeshow, S., Hosmer Jr, D.W., FLAR, J., L Wanga, S.K., 1990, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (terj)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988, *Serqual: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, 64,1 : 12-14
- Pratiknya, A.W., 1999, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, CV. Rajawali, Jakarta
- Relliyani, 2000, *Hubungan Persepsi Mutu dan Pemanfaatan Rawat Inap Bagi Pasien Peserta Askes di RSUD Jend. A. Yani Metro*, Thesis, Pascasarjana, UGM Yogyakarta
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rhineka Cipta, Jakarta
- Wijono, D., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya