

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS SUKAWATI II TAHUN 2015

I Putu Agus Eka Putra¹, I Made Budi Artawa², I Komang Mahendra³

Abstract

The improvement of people knowledge demanded a satisfying health quality for the consumers. Satisfaction is a happy feeling of person after comparing between the reality and their hope. The purpose of this study was to describe the satisfaction level of the patient through the service at Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II in 2015. The study is a descriptive using cross sectional and using qualitative method. The population of this study was all the patients who have visited Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II from 20th – 27th June 2015, the level of satisfaction was measured by the grade for health service. As the result from 45 respondents shows reliability dimension, hope value 559 : reality value 563 and satisfaction value 4, so it can be categorized as very satisfied. From responsiveness dimension, shows the hope value 411 : reality value 411 and satisfaction value 0, so it can be categorized as satisfied. Assurance dimension shows hope value 555 : reality value 559 and satisfaction value 4, categorized as very satisfied. Empathy dimension, shows hope value 419 : reality value 419 and satisfaction value 0, categorized as satisfied. As the conclusion, all of the five dimensions which is measured from the respondents shows very satisfied with the health service at the reliability, assurance and tangibles dimension. Meanwhile, for the responsiveness and empathy dimension, the respondents feel satisfied. So, as an advice for the Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II to keep improving their health service for the patients by giving them a better responses.

Keywords : *Satisfaction, Grade, Dental Care Service*

Pendahuluan

Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Prevalensi karies gigi dan penyakit periodontal tinggi di masyarakat dan hasil penelitian menunjukkan karies gigi mempunyai dampak yang luas, yaitu gangguan pada kualitas hidup antara lain keterbatasan fungsi, disabilitas fisik, ketidaknyamanan psikis dan disability psikis⁽¹⁾. Upaya

kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk menurunkan insidens dan prevalensi penyakit gigi dan mulut, sehingga tercapainya derajat kesehatan gigi yang optimal sesuai dengan pokok program Indonesia Sehat 2010⁽²⁾. Meningkatnya pengetahuan masyarakat menuntut kualitas pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapannya⁽³⁾.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sarana pelayanan kesehatan. Jumlah sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih belum memadai. Data terakhir berdasarkan hasil Profil Kesehatan Gigi dan Mulut yang dikeluarkan oleh Direktorat Kesehatan Gigi menunjukkan bahwa jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 7.236 unit dan jumlah Puskesmas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 5.427 unit. Rasio Puskesmas : Dokter gigi (3 : 1). Jumlah kunjungan rata-rata per hari sebanyak 5,16. Rasio perawat gigi terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 23.000, sedangkan target 2010 perawat gigi per 100.000 penduduk 1 perawat gigi 16.000 penduduk⁽⁴⁾. Berdasarkan kebutuhan biaya untuk pelayanan kesehatan gigi cenderung semakin besar oleh karena pelayanan promotif dan preventif tidak dilakukan secara maksimal, sehingga mengakibatkan pelayanan kuratif semakin meningkat dan kebutuhan biaya pelayanan tersebut menjadi semakin mahal⁽¹⁾.

Puskesmas bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya⁽⁵⁾. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan

kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan⁽³⁾. Hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru, kualitas pelayanan di Puskesmas kota Pekanbaru baik dari aspek sarana, ketersediaan pelayanan, tenaga dan manajerialnya ada pada kategori cukup⁽⁶⁾. Penelitian tentang Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, sarana dan fasilitas penunjang) kategori cukup, dan mutu pelayanan obat termasuk dalam kategori kurang⁽⁷⁾.

Puskesmas Sukawati II merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan memberi pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat berada di Kecamatan Sukawati. Penyakit pulpa dan jaringan periapikal menjadi kasus kesehatan gigi dan mulut yang paling tinggi di Puskesmas Sukawati II mencapai 60,7%, diikuti dengan kasus maloklusi 25%, karies gigi 8,2%, jaringan periodontal 4,1%, dan stomatitis 0,9%. Pelayanan kesehatan gigi diberikan oleh tenaga kerja di Poliklinik Gigi sebanyak tiga orang yang terdiri dari satu dokter gigi dan dua perawat gigi. Standar kunjungan per hari yang ditargetkan oleh pihak Puskesmas Sukawati II sebanyak sembilan orang. Jumlah kunjungan rata-rata per hari sebanyak 18 orang. Peningkatan jumlah kunjungan ke

Poliklinik Gigi UPT Kesmas Sukawati II dari Tahun 2013 sebanyak 4.205 orang, dan Tahun 2014 sebanyak 4.775 orang. Menurut Muninjaya (2011), meningkatnya jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor keinginan atau harapan terhadap produk/jasa pelayanan yang disediakan sudah dipenuhi semuanya atau sebagian oleh institusi pelayanan penyedia pelayanan kesehatan. Penyedia pelayanan kesehatan antara lain *efficient* (efisien), *affordable* (terjangkau dari aspek biaya), *accessible* (dapat dijangkau dari aspek jarak), *equity* (adil), *timeless* (cepat), *continuity* (berkesinambungan), dan *sustainable* (berkelanjutan). Kecendrungan peningkatan jumlah kunjungan mungkin dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Sehingga permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015”. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015.

Mertode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional* dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sukawati II yang terletak di Jalan Kesawa No.1, Desa Singapadu Tengah, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 20 Juni – 27 Juni 2015. Populasi penelitian adalah seluruh

pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II pada tanggal 20 Juni – 27 Juni 2015. Sampel penelitian diambil secara *accidental sampling*, kriteria inklusi sampel yaitu pasien yang berkunjung pada tanggal 20 Juni – 27 Juni 2015, umur ≥ 15 tahun, bersedia menjadi responden, dan bisa membaca dan menulis. Satu responden diberikan dua kali perlakuan terhadap kuesioner harapan dan kenyataan. Data yang terkumpul berupa data primer yaitu hasil kuesioner jawaban dari responden dan data sekunder yaitu data laporan tahunan Puskesmas. Data dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner. Peneliti dibantu oleh asisten peneliti dengan memberikan kuesioner tentang harapan diberikan kepada responden sebelum pelayanan kesehatan gigi dan kuesioner tentang kenyataan diberikan kepada responden sesudah pelayanan kesehatan gigi. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner tentang tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur dengan dimensi mutu harapan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy*) dibandingkan dengan dimensi mutu kenyataan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy*). Jika nilai harapan lebih besar dibandingkan nilai kenyataan maka dikategorikan tidak puas, jika nilai harapan sama dengan nilai kenyataan maka dikategorikan puas, dan jika nilai harapan lebih kecil dari pada nilai kenyataan maka dikategorikan sangat puas⁽⁸⁾. Dimensi mutu pelayanan diukur dengan menggunakan skala Likert, dengan kategori sebagai berikut: a) Sangat setuju (SS) skor 4, b) Setuju (S) skor 3, c) Tidak setuju (TS) skor 2,

d) Sangat tidak setuju (STS) skor 1⁽⁹⁾

Pengolahan data dilakukan secara manual dan menggunakan komputer yaitu dengan cara : a) *Editing* adalah memeriksa lembaran kuesioner. b) Pengkodean/*coding* adalah merubah data yang dikumpulkan pada lembar kuesioner dengan menggunakan kode skala likert, jika sangat setuju diberi kode: 4, setuju diberi kode: 3, tidak setuju diberi kode: 2, dan sangat tidak setuju diberi kode 1. c) *Tabulating* adalah memasukan data yang telah dikode ke dalam tabel induk. Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan cara sebagai berikut :

Tingkat kepuasan masing-masing dimensi mutu pelayanan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan. Kemudian di formulasikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1

Analisis Data Tingkat Kepuasan

Kategori	Nilai	Keterangan
Sangat puas	+	Kenyataan>Harapan
Puas	0	Kenyataan=Harapan
Tidak puas	-	Kenyataan<Harapan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Gambaran lokasi penelitian

Profil UPT Kesmas Sukawati II, UPT Kesmas Sukawati II adalah salah satu Puskesmas di Kecamatan Sukawati yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Masyarakat yang menjadi pusat pengembangan, pembinaan, dan pelaksanaan upaya kesehatan diwilayah Kecamatan Sukawati,

Kabupaten Gianyar. UPT Kesmas Sukawati II mempunyai luas wilayah 23,8 km² dan letak geografis pada ketinggian ± 200 m dari permukaan air laut, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara: wilayah UPT Kesmas Ubub II, sebelah Timur: wilayah UPT Kesmas Ubub I dan Sukawati I, sebelah Selatan: wilayah Puskesmas Dentim, dan sebelah Barat: wilayah UPT Kesmas Dentim dan Abiansemal II.

Secara umum wilayah kerja UPT Kesmas Sukawati II meliputi enam desa dinas dengan 49 dusun/banjar, UPT Kesmas Sukawati II terletak di Jalan Kesawa No.1, Desa Singapadu Tengah, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Jarak tempuh ke Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten ± 15 km dan jarak tempuh ke wilayah kerja sampai ± 3,5 km. Jumlah penduduk di wilayah kerja pada Tahun 2014 sebanyak 44.813 jiwa, laki-laki 22.108 jiwa dan perempuan 22.705 jiwa, terdiri dari 10.400 kepala keluarga.

UPT Kesmas Sukawati II terdiri dari beberapa ruangan diantaranya memiliki satu ruang Poliklinik Gigi, satu ruang poliklinik umum sekaligus UGD, satu ruang loket, satu ruang apotek sekaligus kasir, satu ruang imunisasi, satu ruang KIA/KB, satu ruang bermain anak, satu ruang laboratorium, satu ruang VCT, satu ruang tata usaha, satu ruang program, satu ruang SP2TP, satu ruang PTM, satu ruang pimpinan Puskesmas, gudang obat, ruang logistik, dan dilengkapi dengan dua kamar mandi, serta satu mobil ambulance yang membantu kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Poliklinik Gigi UPT Kesmas Sukawati II memiliki tenaga medis

yaitu tiga orang yang terdiri dari satu dokter gigi dan dua perawat gigi, dalam ruangan Poliklinik Gigi terdapat dua dental unit, tiga meja, sebuah komputer, sebuah dental kabinet, serta dilengkapi wastafel. Pada Tahun 2013 upaya kesehatan gigi dan mulut di UPT Kesmas Sukawati II meningkat dari tahun sebelumnya dimana pada Tahun 2014 sebanyak 4.775 kunjungan sedangkan Tahun 2013 sebanyak 4.205 kunjungan. Poliklinik Gigi UPT Kesmas Sukawati II melayani promotif, preventif, dan kuratif yaitu senin sampai sabtu dari jam 07.30-15.00 wita ⁽⁴⁾

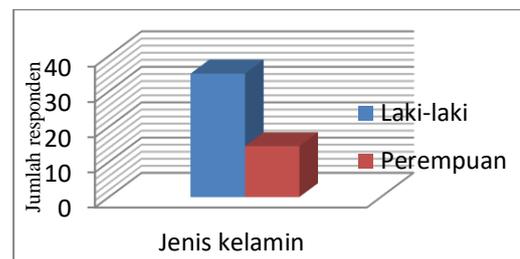
2. Karakteristik subyek penelitian

Karakteristik subyek penelitian dengan jumlah responden 45 orang

3. Hasil analisis data

Total nilai harapan maupun kenyataan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung di Poliklinik Gigi tiap dimensi merupakan “jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan

dibagi berdasarkan jenis kelamin seperti gambar 2 dibawah ini :



Gambar 2

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat diketahui bahwa, jumlah responden (pasien) yang paling banyak adalah laki-laki yaitu 33 orang atau 73,33 % sedangkan perempuan yaitu 12 orang atau 26,66 %.

jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan”.

a. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *reliability* seperti tabel 3.

Tabel 3

Nilai Harapan dan Kenyataan dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Diukur dar Dimensi *Reliability*.

No.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poliklinik Gigi	Total Nilai Harapan	Total Nilai Kenyataan
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.	137	141
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat.	138	142

Berdasarkan tabel 3 di atas, dilihat dari dimensi *reliability* menunjukkan dari keempat faktor di atas didapat nilai harapan 559 dan nilai kenyataan 563.

b. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *responsiveness* seperti tabel 4.

Tabel 4
Nilai Harapan dan Kenyataan Dimensi *Responsiveness*.

No.	Faktor Dimensi <i>Responsiveness</i>	Total Nilai Harapan	Total Nilai Kenyataan
1	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	138	138
2	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	137	137
3	Tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan.	136	136
Jumlah		411	411

Berdasarkan tabel 4 di atas, dilihat dari dimensi *responsiveness* menunjukkan dari ketiga faktor di atas didapat nilai harapan 411 dan nilai kenyataan 411.

c. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *assurance* seperti tabel 5.

Tabel 5

Nilai Harapan dan Kenyataan dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Diukur dari Dimensi *Assurance*.

No.	Faktor Dimensi <i>Responsiveness</i>	Total Nilai Harapan	Total Nilai Kenyataan
1	Dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan penyakit pasien.	136	137
2	Dokter, perawat, dan petugas lainnya terampil dalam bekerja melaksanakan	138	139

	tugasnya.		
3	Pelayanan sopan dan ramah	144	144
4	Adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	137	139
Jumlah		555	559

Berdasarkan tabel 5 di atas, dilihat dari dimensi *assurance* menunjukkan dari keempat faktor di atas didapat nilai harapan 555 dan nilai kenyataan 559.

d. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *tangibles* seperti tabel

Tabel 6
Nilai Harapan dan Kenyataan dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Diukur dari Dimensi *Tangibles*.

No.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poliklinik Gigi	Total Nilai Harapan	Total Nilai Kenyataan
1	Ruangan bersih, rapi, dan nyaman.	138	139
2	Eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik.	144	144
3	Alat-alat yang dipakai bersih dan siap pakai.	140	143
4	Penampilan petugas rapi dan bersih.	142	142
Jumlah		564	568

Berdasarkan tabel 6 di atas, dilihat dari dimensi *tangibles* menunjukkan dari keempat faktor di atas didapat nilai harapan 564 dan nilai kenyataan 568.

e. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *empathy* seperti tabel 7

Tabel 7
 Nilai Harapan dan Kenyataan dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Diukur dari Dimensi *Empathy*.

No.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poliklinik Gigi	Total Nilai Harapan	Total Nilai Kenyataan
1	Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.	139	139
2	Memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya	138	138
3	Pelayanan kepada semua pasien tidak memandang status sosial, ekonomi dan lain-lain.	142	142
Jumlah		419	419

Berdasarkan tabel 7 di atas, dilihat dari dimensi *empathy* menunjukkan dari ketiga faktor di atas didapat nilai harapan 419 dan nilai kenyataan 419.

Berdasarkan dari hasil dimasing-masing dimensi, maka dapat dilihat tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan seperti tabel 8.

f. Kepuasan terhadap pelayanan

Tabel 8
 Tingkat Kepuasan dari Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai Kepuasan	Nilai	Kategori
1	<i>Reliability</i>	559	563	4	+	Sangat puas
2	<i>Responsiveness</i>	411	411	0	0	Puas
3	<i>Assurance</i>	555	559	4	+	Sangat puas
4	<i>Tangibles</i>	564	568	4	+	Sangat puas

5	<i>Empathy</i>	419	419	0	0	Puas
---	----------------	-----	-----	---	---	------

Berdasarkan tabel 8 di atas, dilihat dari dimensi *reliability*, *assurance*, dan *tangibles* menunjukkan kategori sangat puas, sedangkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* menunjukkan kategori puas.

Pembahasan

Berdasarkan laporan tahunan Poliklinik Gigi UPT Kesmas Sukawati II menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan ke Poliklinik Gigi UPT Kesmas Sukawati II dari Tahun 2013 sebanyak 4.205 orang, dan Tahun 2014 sebanyak 4.775 orang. Menurut Muninjaya (2011), meningkatnya jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor keinginan atau harapan terhadap produk/jasa pelayanan yang disediakan sudah dipenuhi semuanya atau sebagian oleh institusi pelayanan penyedia pelayanan kesehatan. Penyedia pelayanan kesehatan harus *efficient* (efisien), *affordable* (terjangkau dari aspek biaya), *accessible* (dapat dijangkau dari aspek jarak), *equity* (adil), *timeless* (cepat), *continuity* (berkesinambungan), dan *sustainable* (berkelanjutan). Tingkat kepuasan diukur dengan dimensi mutu dengan hasil sebagaimana dijelaskan berikut ini.

1. Dimensi *reliability*

Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan

perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit merupakan faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *reliability*.

Ditinjau dari ke empat unsur dimensi *reliability* tersebut, diperoleh nilai harapan 559 dibandingkan dengan nilai kenyataan 563 maka didapat nilai kepuasan 4 sehingga dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Seririt I Buleleng dan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Nusa Penida II Klungkung, unsur dimensi *reliability* dikategorikan amat puas^(10,11). Tempat penerimaan pasien, mendaftarkan diri dan memperoleh kartu sebelum memasuki ruangan poliklinik gigi. Bagian penerimaan pasien juga merupakan wajah suatu Puskesmas serta merupakan tempat dimana kesan pertama tentang Puskesmas yang ditemui pasien, untuk itu diperlukan petugas-petugas yang dapat menggunakan prosedur kerja dengan baik, ramah, sopan, simpatik, dan terampil⁽¹²⁾.

Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, dimana pasien tidak harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan serta pelayanan pasien tidak berbelit-belit sehingga pasien tidak merasakan dirugikan waktunya serta jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat

menyebabkan pasien sangat puas dengan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

2. Dimensi *responsiveness*

Kemampuan dokter dan perawat gigi cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan merupakan faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *responsiveness*.

Ditinjau dari ke tiga unsur dimensi *responsiveness* tersebut, diperoleh nilai harapan 411 dibandingkan dengan nilai kenyataan 411 maka didapat nilai kepuasan 0 sehingga dikategorikan puas. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Seririt I Buleleng dan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Nusa Penida II Klungkung, unsur dimensi *responsiveness* dikategorikan puas^(10,11). Perawat adalah orang yang telah dekat hubungannya dengan pasien karena pada umumnya pasien lebih sering berkomunikasi dengan perawat sebelum bertemu dengan dokter, sehingga informasi yang diberikan perawat lebih mudah dimengerti oleh pasien⁽¹²⁾..

Kemampuan dokter dan perawat gigi cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, dan tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan dimana dokter dan perawat gigi bertindak secara akurat sesuai kebutuhan pasien, serta petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga pasien mudah memahaminya menyebabkan pasien menjadi puas

dengan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

3. Dimensi *assurance*

Dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan penyakit, dokter, perawat, dan petugas lainnya terampil dalam bekerja melaksanakan tugasnya, pelayanan yang sopan dan ramah, dan adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan merupakan faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *assurance*.

Ditinjau dari keempat unsur dimensi *assurance* tersebut, diperoleh nilai harapan 555 dibandingkan dengan nilai kenyataan 559 maka didapat nilai kepuasan 4 sehingga dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Klinik Gigi Puskesmas Seririt I Kabupaten Buleleng, unsur dimensi *assurance* dikategorikan amat puas⁽¹⁰⁾. Dokter juga dapat dianggap sebagai jantung sebuah Puskesmas. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran⁽¹²⁾..

Dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan penyakit, dokter, perawat, dan petugas lainnya terampil dalam bekerja melaksanakan tugasnya, pelayanan yang sopan dan ramah, dan adanya jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan sehingga membangkitkan rasa saling percaya antara pasien dan dokter maupun perawat gigi terjalin dengan baik menyebabkan pasien

menjadi sangat puas dengan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

4. Dimensi *tangibles*

Ruangan bersih, rapi, dan nyaman, eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik, alat-alat yang dipakai bersih dan siap pakai, dan penampilan petugas rapi dan bersih merupakan faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *tangibles*.

Ditinjau dari ke empat unsur dimensi *tangibles* tersebut, diperoleh nilai harapan 564 dibandingkan dengan nilai kenyataan 568 maka didapat nilai kepuasan 4 sehingga dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Klinik Gigi Puskesmas Seririt I Buleleng, unsur dimensi *tangibles* dikategorikan amat puas⁽¹⁰⁾. Sarana medis dan non medis di poliklinik gigi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas⁽¹²⁾..

Ruangan bersih, rapi, dan nyaman, eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik, alat-alat yang dipakai bersih dan siap pakai ini menunjukkan penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai serta peralatan medis yang lengkap, penampilan petugas kesehatan yang rapi, menarik, dan bersih sehingga mampu bekerja secara optimal sesuai keterampilan menyebabkan pasien menjadi sangat puas dengan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

5. Dimensi *empathy*

Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada semua pasien tidak memandang status sosial maupun ekonomi merupakan faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *empathy*.

Ditinjau dari ke tiga unsur dimensi *empathy* tersebut, diperoleh nilai harapan 419 dibandingkan dengan nilai kenyataan 419 maka didapat nilai kepuasan 0 sehingga dikategorikan puas. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Klinik Gigi Puskesmas Seririt I Kab. Buleleng, unsur dimensi *empathy* dikategorikan puas⁽¹⁰⁾. Pasien yang merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih rumah sakit dengan kategori rumah sakit mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi⁽¹³⁾. .

Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien serta memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya sehingga rasa kepedulian terjalin dengan baik, dan memberi kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial maupun ekonomi menyebabkan pasien menjadi puas dengan pelayanan Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II.

Secara umum responden sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa kelima dimensi yang diukur terhadap responden dengan

penelitian sangat puas terhadap pelayanan pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *tangibles*, sedangkan untuk dimensi *responsiveness* dan *empathy*, responden memberikan penilaian puas. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono tentang tingkat kepuasan pasien.⁽⁸⁾

Kepuasan menurut Wijono adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu : bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kepuasan kurang dari harapan maka pasien atau pelanggan tidak puas⁽⁸⁾.

Kepuasan konsumen harus diperhatikan penyediaan jasa, konsumen yang tidak puas akan meninggalkan penyedia jasa dan akan beralih ke penyedia jasa lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga konsumen akan merasa puas⁽⁹⁾.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015 dapat disimpulkan, dimensi *reliability* responden menyatakan sangat puas, dimensi *responsiveness* responden menyatakan puas, dimensi *assurance* responden menyatakan sangat puas, dimensi *empathy* responden menyatakan puas, dan dimensi *tangibles* responden menyatakan sangat puas.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis memberikan saran kepada Pihak Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan puas pada dimensi *empathy*, maka disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama kemampuan dokter dan perawat gigi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pelayanan kepada semua pasien tidak memandang status sosial, ekonomi, dan lain-lain.

Daftar Pustaka

1. Kemenkes RI. 2011. *Perencanaan Program Kesehatan Gigi Dan Mulut 2011-2025*. Jakarta : Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar.
2. Depkes RI., 2003. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Mutu Di Puskesmas*. Jakarta : Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
3. Supriyanto S. dan M. Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : ANDI.
4. Puskesmas Sukawati II. 2014. *Profil UPT Kesmas Sukawati II Tahun 2014*. T.P.
5. Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
6. Sornauli, S. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6660/1/09E00780>.

- [pdf](#). diakses pada tanggal 14 Maret 2015.
7. Dede, S. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya*. <http://core.ac.uk/download/pdf/1719919.pdf>. diakses tanggal 14 Maret 2015.
 8. Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
 9. Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
 10. Suarjana. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Klinik Gigi Puskesmas Seririt Kabupaten Buleleng Tahun 2013. *Karya Tulis Ilmiah* 427. t : 38-42.
 11. Sekuci, W. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Nusa Penida II Kabupaten Klungkung Tahun 2013. *Karya Tulis Ilmiah*. 451. g : 28 dan 29.
 12. Depkes RI., 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
 13. Hendroyono, A. 2005. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Service Recovery*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29065/4/Chapter%20II.pdf>. diakses tanggal 14 Maret 2015.