

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 60 pasien di Klinik Firdaus yang telah memenuhi kriteria subyek, berikut distribusi pasien berdasarkan karakteristik responden.

Tabel 5. Distribusi Pasien

No.	Karakteristik pasien	Frekuensi	%
1. Jenis Kelamin			
	Laki – Laki	21	35%
	Perempuan	39	65%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
2. Umur			
	16 – 25 tahun	3	5%
	26 – 35 tahun	9	15%
	36 – 45 tahun	17	28.3%
	46 – 55 tahun	31	51.7%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
3. Tingkat Pendidikan			
	SMP	15	25%
	SMA	19	31.67%
	Perguruan Tinggi	26	43.3%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
4. Tingkat Pengeluaran Perbulan			
	Rp500.000,00	– 12	20%
	Rp1.000.000,00	– 23	38.3%
	Rp2.000.000,00	– 20	33.3%
	Rp5.000.000,00	– 5	8.83%
	Lebih dari Rp5.000.000,00	<b>60</b>	<b>100%</b>
	Jumlah		

5. Jarak			
	Kurang dari 5 Km	44	73.3%
	6 – 10 Km	16	26.7%
	Lebih dari 10 Km	0	0%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
6. Sumber Biaya Pengobatan			
	Umum	6	10%
	BPJS	47	78.3%
	Dana Sehat Muhammadiyah	7	11.67%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
7. Alasan Datang ke Klinik Firdaus			
	Tarifnya murah	15	25%
	Perawatan dan teknologinya terbaru	3	5%
	Dekat dengan rumah	41	68.3%
	Sulit mendapat perawatan gigi ditempat lain	1	1.67%
	Dokter gigi di Klinik ini merupakan teman/kerabat saya	0	0%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
8. Memeriksa gigi ke klinik lain			
	Sudah	52	86.67%
	Belum	8	13.3%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
9. Pemilihan pencabutan gigi di Klinik Firdaus			
	Kemauan sendiri	60	100%
	Bukan kemauan sendiri	0	0%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>
10. Sebelumnya pernah melakukan pencabutan gigi			
	Sudah	47	78.33%
	Belum	13	21.67%
	Jumlah	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 5 pasien jenis kelamin perempuan berjumlah 39 (65%), lebih banyak dari pada pasien laki-laki yang berjumlah 21 (35%). Pada karakteristik umur pasien paling banyak adalah umur 46-55 tahun yaitu berjumlah 31 orang (51.7%), sedangkan pasien paling sedikit adalah umur 16-25 tahun yaitu berjumlah 3 orang (5%). Karakteristik tingkat

pendidikan pasien paling banyak adalah pasien dengan tingkat pendidikan lulusan perguruan tinggi yaitu berjumlah 26 orang (43.3%). Berdasarkan karakteristik pasien dengan tingkat pengeluaran perbulan paling banyak adalah pasien dengan tingkat pengeluaran Rp. 1.000.000- Rp. 2.000.000 yaitu berjumlah 23 orang (38.3%).

Berdasarkan karakteristik jarak, pasien terbanyak adalah pasien dengan jarak ke Klinik Firdaus kurang dari 5 km yaitu berjumlah 44 Orang (73.3%). Karakteristik sumber biaya pengobatan pasien paling banyak berasal dari pasien BPJS dengan jumlah 47 (78.3%). Berdasarkan alasan datang ke Klinik Firdaus, pasien terbanyak adalah pasien yang datang dengan alasan dekat dengan rumah dengan jumlah 41 orang (68.3%). Berdasarkan sudah atau belumnya pasien memeriksakan gigi ke klinik lain, pasien terbanyak sudah pernah memeriksakan gigi ke klinik lain sebanyak 52 orang (86.67%). Karakteristik pemilihan perawatan didapatkan hasil semua pasien memilih pencabutan gigi di Klinik atas kemauan sendiri (100%). Pasien terbanyak berjumlah 47 orang (78.33%) yang sebelumnya sudah pernah melakukan perawatan pencabutan gigi.

## **2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi**

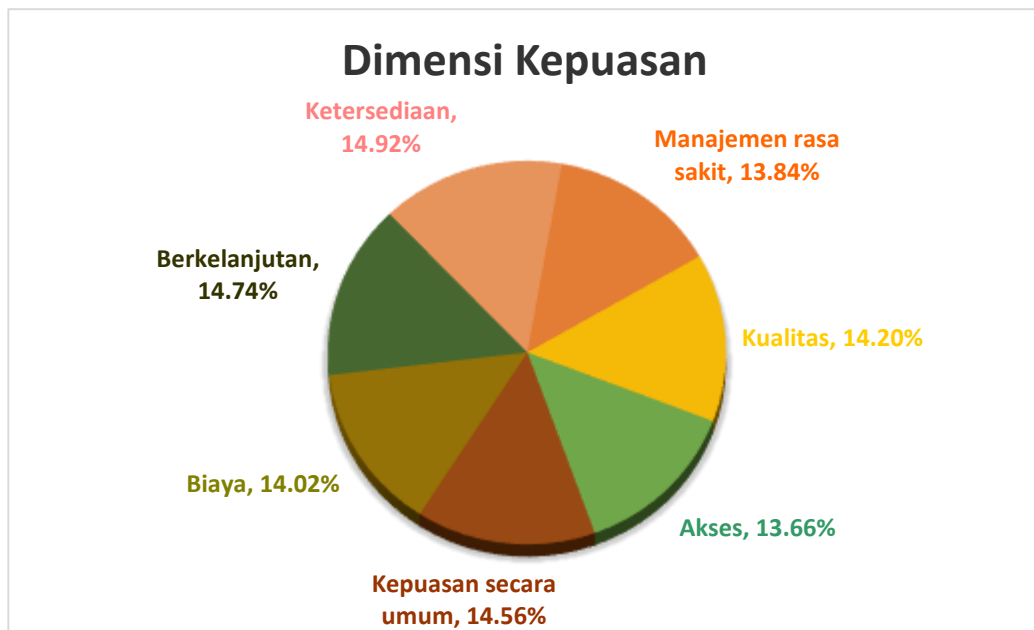
### **a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ**

Nilai kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan DSQ dibuat kategori berdasarkan Penilaian Acuan Patokan (PAP) seperti disajikan pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ

<b>DIMENSI</b>	<b>JUMLAH ITEM</b>	<b>RERATA TINGKAT KEPUASAN</b>	<b>PERSENTASE</b>	<b>KRITERIA</b>
MANAJEMEN RASA SAKIT	3	77	13.84%	TINGGI
KUALITAS AKSES	7	79	14.20%	TINGGI
KEPUASAN SECARA UMUM	3	76	13.66%	TINGGI
BIAYA	1	81	14.56%	TINGGI
KEBERLANJUTAN	2	78	14.02%	TINGGI
KETERSEDIAAN	1	82	14.74%	TINGGI
<b>JUMLAH</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>TINGGI</b>

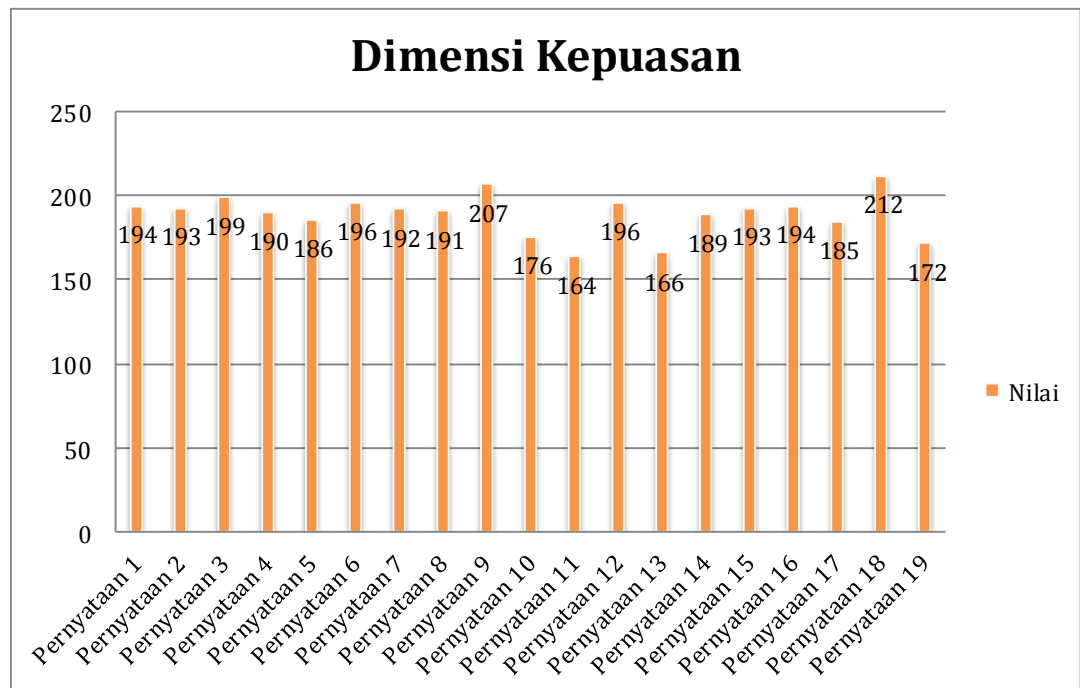
Dari tabel 6 terlihat bahwa dari keseluruhan dimensi ber kriteria tinggi. Rata-rata keseluruhan kepuasan berdasarkan DSQ adalah dalam kategori kepuasan tinggi yaitu bernilai 79, dan dimensi dengan rerata tingkat kepuasan terendah adalah pada dimensi akses, yaitu bernilai 76. Dimensi dengan rerata tingkat kepuasan tertinggi adalah pada dimensi ketersediaan, yaitu bernilai 83.



Gambar 3. Gambaran Persentase Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ

Berdasarkan gambaran kepuasan pasien (Gambar 3) diketahui bahwa dimensi ketersediaan mempunyai sumbangan terbesar (14.92%) terhadap kepuasan pasien yaitu mengenai tersedianya petugas kesehatan gigi dan mulut serta peralatan yang ada untuk menangani pasien. Dimensi akses (13.66%), mempunyai sumbangan terkecil terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini memberikan gambaran persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus, yang terdapat pada nilai 19 butir pernyataan kepuasan.



Gambar 4. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Pernyataan

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa nilai tertinggi adalah pernyataan nomor 18 dengan nilai 212 mengenai pernyataan fasilitas ruang lengkap dan tidak ketinggalan jaman, diikuti nomer 9 dengan nilai 204 mengenai pernyataan ruangan yang nyaman dan lokasi yang strategis, sedangkan nilai terendah adalah nomer 11 dengan nilai 164 mengenai dokter gigi tidak teliti pada waktu memeriksa pasien.

## b. Berdasarkan Tiap Dimensi

### 1) Dimensi Manajemen Rasa Sakit

Tabel 7. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Manajemen Rasa Sakit

No.	Dimensi Management Rasa Sakit	Nilai
1.	Menghindari pemeriksaan ke dokter gigi karena perawatan yang dilakukan bisa menambah rasa sakit (pernyataan no. 4)	190
2.	Dokter gigi akan berusaha mengurangi rasa sakit pasien (pernyataan no. 8)	191
3.	Pasien tidak merasa sakit ketika pencabutan gigi (pernyataan no. 19)	172
Rerata nilai		<b>184.33</b>

Berdasarkan dimensi rasa sakit (tabel 7) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no. 8 dengan nilai 191 mengenai dokter gigi berusaha mengurangi rasa sakit pasien. Nilai terendah adalah pernyataan no. 19 dengan nilai 152 yaitu mengenai rasa sakit ketika dilakukan pencabutan gigi.

## 2) Dimensi Kualitas

Tabel 8. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas

No.	Dimensi Kualitas	Nilai
1.	Dokter gigi memeriksa pasiensecara menyeluruh (pernyataan no. 2)	193
2.	Dokter gigi memperlakukan pasien dengan sopan (pernyataan no. 6)	196
3.	Dokter gigi tidak teliti dalam memeriksa gigi pasien (pernyataan no. 11)	164
4.	Dokter gigi mengobati sebagian besar masalah gigi pasien (pernyataan no. 14)	189
5.	Dokter gigi menjelaskan apa yang akan dikerjakan dan biaya yang akan dibayar (pernyataan no. 16)	194
6.	Dokter gigi menasehati pasien untuk mencegah masalah gigi (pernyataan no. 17)	185
7.	Peralatan dipoli gigi ini lengkap dan tidak ketinggalan jaman (pernyataan no.18)	212
Rerata Nilai		<b>190.42</b>

Berdasarkan dimensi kualitas (tabel 8) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no. 18 dengan nilai 212 mengenai peralatan dipoli gigi lengkap dan tidak ketinggalan jaman, dan nilai terendah adalah pernyataan no. 11 dengan nilai 164 yaitu dokter gigi tidak teliti dalam memeriksa gigi pasien.



## 3) Dimensi Akses

Tabel 9. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses

<b>No.</b>	<b>Dimensi Akses</b>	<b>Nilai</b>
1.	Pasien antri terlalu lama saat pemeriksaan gigi (pernyataan no. 5)	186
2.	Pasien sulit melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan dokter gigi (pernyataan no. 13)	166
3.	Jam kerja di poliklinik ini bagus dan sesuai dengan jam kerja pada umumnya (pernyataan no. 15)	193
<b>Rerata Nilai</b>		<b>181.67</b>

Berdasarkan dimensi akses (tabel 9) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no. 15 dengan nilai 193, yaitu mengenai jam kerja di poliklinik bagus dan sesuai dengan jam kerja pada umumnya, Nilai terendah adalah pernyataan no. 13 dengan nilai 166 yaitu pasien sulit melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan dokter gigi.

## 4) Dimensi Kepuasan secara umum

Berdasarkan dimensi kepuasan secara umum, terlihat nilai pernyataan no. 1 dengan nilai 194 (Gambar 4) yaitu mengenai pelayanan klinik gigi baik, ramah, dan nyaman.

## 5) Dimensi Biaya

Tabel 10. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Biaya

No.	Dimensi Kualitas	Nilai
1.	Tarif pencabutan gigi di poliklinik terlalu mahal (pernyataan no. 3)	199
2.	Dokter gigi diklinik mencegah pengeluaran yang tidak diperlukan pasien selama perawatan (pernyataan no. 10)	176
Rerata Nilai		<b>187.5</b>

Berdasarkan dimensi biaya (tabel 10) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no.3 dengan nilai 199 mengenai tarif pencabutan gigi di poliklinik terlalu mahal, Nilai terendah adalah pernyataan no 10 dengan nilai 176 yaitu dokter gigi diklinik mencegah pengeluaran yang tidak diperlukan pasien selama perawatan.

## 6) Dimensi Keberlanjutan

Berdasarkan dimensi keberlanjutan, terlihat nilai pernyataan no. 12 dengan nilai 196 (Gambar 4) yaitu mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke poliklinik.

## 7) Dimensi Ketersediaan

Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketersediaan

No.	Dimensi Kualitas	Nilai
1.	Jumlah dokter gigi diklinik mencukupi (pernyataan no. 7)	192
2.	Ruangan di poliklinik nyaman dan lokasinya strategis (pernyataan no. 9)	207
Rerata Nilai		<b>199.5</b>

Berdasarkan dimensi ketersediaan (tabel 11) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no.9 dengan nilai 207 yaitu mengenai

ruangan di poliklinik nyaman dan lokasinya strategis, Nilai terendah adalah pernyataan no 7 dengan nilai 192 yaitu jumlah dokter gigi diklinik mencukupi.

### 3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Laki-Laki	9	15%	12	20%	21	35%
Perempuan	22	36.67%	17	28.33%	39	65%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jenis kelamin (tabel 12) hasil tingkat kepuasan pasien perempuan menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien laki-laki. Pada pasien laki-laki hasil tingkat kepuasannya adalah mayoritas tinggi, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan tinggi (20%) lebih besar daripada tingkat kepuasan sedang (15%). Pada pasien perempuan tingkat kepuasan sedang lebih banyak daripada tingkat kepuasan tinggi, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (36.67%) dan tingkat kepuasan tinggi (28.33%). Baik pasien laki-laki maupun perempuan tidak ada yang memiliki tingkat kepuasan rendah.

## b. Berdasarkan umur

Tabel.13 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur Pasien

Umur	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
16-25 tahun	2	3.33%	1	1.67%	3	5%
26-35 tahun	4	6.67%	5	8.33%	9	15%
36-45 tahun	9	14.99%	8	13.33%	17	28.33%
46-55 tahun	16	26.66%	15	25%	31	51.67%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan umur pasien (tabel 13), hasil tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah kelompok umur 46-55 tahun, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (26.66%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (25%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah kelompok umur 16-25 tahun, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (3.33%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (1.67%). Tidak ada tingkat kepuasan rendah dalam kelompok umur.

## c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel.14 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
SMP	8	13.33%	7	11.66%	15	25%
SMA	10	16.67%	9	15%	13	31.67%
Perguruan Tinggi	13	21.66%	13	21.66%	26	43.33%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pendidikan (Tabel 14), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien lulusan perguruan tinggi, dengan persentase yang sama pada tingkat kepuasan tinggi dan sedang (21.66%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien lulusan SMA, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (16.67%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (15%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua jenjang pendidikan.

## d. Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Tabel.15 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran

Tingkat Pengeluaran	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Rp500.000,00 – Rp1.000.000,00	5	8.33%	7	11.67%	12	20%
Rp1.000.000,00 – Rp2.000.000,00	16	26.66%	7	11.66%	23	38.3%
Rp2.000.000,00 – Rp5.000.000,00	8	13.33%	7	11.66%	15	25%
Lebih dari Rp5.000.000,00	2	3.33%	3	4.99%	5	8.33%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pengeluaran (tabel 15), hasil tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien dengan pengeluaran Rp1.000.000,00 – Rp2.000.000,00 perbulan, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (26.66%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (11.66%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan pengeluaran lebih dari Rp5.000.000,00 perbulan, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan tinggi (4.99%) lebih besar dari tingkat kepuasan sedang (3.33%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk tingkat pengeluaran perbulan.

## e. Berdasarkan Jarak

Tabel.16 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak

Jarak ke Klinik	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%		
Kurang 5 Km	24	40%	20	33.33%	44	73.33%
6-10 Km	7	11.67%	9	15%	16	26.67%
Lebih dari 10 Km	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jarak pasien ke Klinik (tabel 16), persentase tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien dengan jarak kurang dari 5 Km ke klinik, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (40%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (33.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan jarak lebih dari 10 Km, dikarenakan tidak ada pasien yang berjarak lebih dari 10 km (0%).

## f. Berdasarkan Sumber Biaya Pengobatan

Tabel.17 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan

Sumber Biaya Pengobatan	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%		
Umum	3	5%	3	5%	6	10%
BPJS	24	40%	23	38.33%	53	88.33%
Dana Sehat Muhammadiyah	4	6.67%	3	5%	3	11.67%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan sumber biaya pengobatan (tabel 17), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien

dengan sumber biaya pengobatan BPJS, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (40%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (38.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan sumber biaya pengobatan Dana Sehat Muhammadiyah, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (6.67%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (5%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua sumber biaya pengobatan.

g. Berdasarkan Alasan Pasien Datang ke Klinik

Tabel.18 Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan

Pasien Datang ke Klinik

Alasan Pasien Datang ke Klinik	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Tarifnya murah	7	11.67%	8	13.33%	15	25%
Perawatan dan teknologinya terbaru	5	8.33%	1	1.67%	6	10%
Dekat dengan rumah	21	34.99%	20	33.33%	41	68.33%
Sulit mendapat perawatan gigi ditempat lain	1	1.67%	0	0%	1	1.67%
Dokter gigi di Klinik ini merupakan kerabat pasien	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>51.67%</b>	<b>29</b>	<b>48.33%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tingkat kepuasan dan alasan pasien datang ke Klinik (tabel 18), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien



datang dengan alasan dekat dengan rumah, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (34.99%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (33.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien yang datang dengan alasan dokter gigi di Klinik Firdaus merupakan kerabat pasien karena tidak ada pasien yang datang dengan alasan tersebut (0%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Deskripsi Subyek Penelitian**

Berdasarkan tabel 5 pasien yang melakukan pencabutan gigi paling banyak adalah jenis kelamin perempuan (65%). Perempuan memiliki angka pencabutan gigi yang lebih tinggi dibandingkan pada laki-laki. Hal ini mungkin karena perempuan lebih memperhatikan segi estetis seperti keindahan, kebersihan dan penampilan diri sehingga mereka lebih memperhatikan kesehatan gigi dan mulutnya, sedangkan laki-laki sebaliknya kurang memperhatikan keindahan, kebersihan dan penampilan diri (Pahlawaningsih dan Ghondhoyoewono, 2004). Perempuan juga lebih sering mengonsumsi makanan atau minuman manis (Sanya, dkk., 2013). Makanan dan minuman yang mengandung gula akan menurunkan pH plak dengan cepat sehingga dapat menyebabkan demineralisasi email dan berujung pada kerusakan atau kehilangan gigi jika hal tersebut terus menerus terjadi di dalam rongga mulut (Kid, dkk., 2012).

Berdasarkan umur pasien (Tabel 5) paling banyak adalah usia 46-55 tahun (51.7%) sedangkan umur 16-25 tahun adalah paling sedikit (5%), Tingginya pencabutan gigi permanen pada kelompok usia 46-55 tahun mungkin dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya karena telah terjadi akumulasi deposit plak, kalkulus, peningkatan jumlah poket, serta mulai kehilangan jaringan dan resorpsi tulang yang biasanya terjadi sejak usia > 35 tahun (Lindhe, dkk., 2010). Hal ini diperkuat karena pada usia lanjut terdapat semakin banyak karies dan penyakit periodontal yang menyebabkan kehilangan gigi (Mufida, 2013).

Berdasarkan tingkat pendidikan (Tabel 5) pasien yang paling banyak datang untuk cabut gigi adalah lulusan perguruan tinggi (43.3%), hal ini sesuai dengan penelitian Hendratini (1995) yang mendapatkan bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh besar dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi, dan orang yang berpendidikan rendah jarang melakukan pemeriksaan gigi. Masyarakat dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki kesadaran untuk memperbaiki kesehatan rongga mulut, menggunakan fasilitas kesehatan gigi dan mulut serta gaya hidup yang lebih baik untuk memperhatikan kesehatan rongga mulut (Wangsarahardja, 2007).

Berdasarkan tingkat pengeluaran perbulan paling banyak datang untuk cabut gigi adalah pasien dengan tingkat pengeluaran Rp1.000.000,00 - Rp2.000.000,00 perbulan (38.3%), sesuai dengan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu pelayanan

kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, yaitu dilihat dari segi biaya untuk dapat mewujudkan keadaan yang baik maka diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat (Azwar, 1996).

Berdasarkan jarak, pasien terbanyak berjarak kurang dari 5 Km (73.3%). Jarak ke pusat pelayanan dan waktu tempuh memiliki dampak signifikan dengan pemanfaatan dan kesehatan. Akses ke sarana kesehatan hanya mudah bagi mereka yang tinggal dalam jarak satu atau dua kilometer dari sarana kesehatan (Untari, dkk., 2007).

Berdasarkan sumber biaya pengobatan terbanyak berasal dari BPJS (78.3%), mungkin hal ini karena pasien dengan sumber biaya BPJS memilih fasilitas kesehatan yang dekat dengan tempat tinggalnya dan Klinik Firdaus berada dipusat kota yang dekat dengan rumah warga. Berdasarkan alasan datang ke Klinik Firdaus terbanyak karena dekat dengan rumah (68.3%) hal ini berkaitan dengan lokasi Klinik Firdaus yang berada di pusat kota dan berada tidak jauh dengan pemukiman warga.

## **2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi**

### **a. Berdasarkan Keseluruhan DSQ**

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa dari keseluruhan dimensi berkriteria tinggi. Rata-rata keseluruhan kepuasan berdasarkan DSQ adalah dalam kategori kepuasan tinggi yaitu bernilai 79, dan dimensi dengan rerata tingkat kepuasan terendah adalah pada dimensi akses,

yaitu bernilai 76 (13.66%). Dimensi dengan rerata tingkat kepuasan tertinggi adalah pada dimensi ketersediaan, yaitu bernilai 83 (14.92%).

Hal ini merupakan indikasi bahwa pasien yang telah melakukan pencabutan gigi merasa puas, baik dari segi manajemen rasa sakit, kualitas, akses, kepuasan secara umum, biaya, keberlanjutan dan ketersediaan. Dimensi manajemen rasa sakit dan akses menunjukkan kriteria sedang, mungkin hal ini dikarenakan ada pasien yang merasakan sakit saat menerima perawatan pencabutan gigi dan ada pasien yang merasa kesulitan untuk mengakses pelayanan pencabutan gigi dikarenakan harus mengantri cukup lama lebih dari 30 menit sebelum mendapatkan perawatan.

b. Berdasarkan Tiap Dimensi

1) Dimensi Rasa Sakit

Berdasarkan dimensi rasa sakit (Tabel 7) total nilai tertinggi adalah pernyataan no 8 mengenai dokter gigi berusaha mengurangi rasa sakit pasien dengan nilai 187. Karena pernyataan no 8 merupakan kalimat favourable yang mempunyai nilai 1 (sangat tidak setuju), nilai 2 (tidak setuju), nilai 3 (setuju), nilai 4 (sangat setuju), dilihat dari tingginya nilai jawaban pernyataan no 8, berarti pasien setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin karena adanya komunikasi dua arah yang baik antara dokter gigi dan pasien serta usaha dokter gigi untuk mengurangi rasa sakit yang dirasakan pasien. Nilai terendah adalah pernyataan no. 19 dengan

nilai jawaban 152 mengenai rasa sakit berlebih ketika dilakukan pencabutan gigi. Karena pernyataan no 19 merupakan kalimat unfavourable yang mempunyai nilai 1 (sangat setuju), nilai 2 (setuju), nilai 3 (tidak setuju), nilai 4 (sangat tidak setuju), dilihat dari rendahnya nilai jawaban pernyataan no 19, berarti pasien setuju dengan pernyataan tersebut. Beberapa pasien merasakan sakit yang berlebih saat pencabutan gigi, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara seperti dibawah ini :

*“.....penanganannya baik, dokter giginya juga hati-hati saat proses pencabutan gigi, cuma saya masih trauma sama pencabutan yang dulu jadi ngerasa takut dan sedikit sakit waktu pencabutannya.....” (Responden no 2)*

*“.....sakit waktu mau di biusnya, selebihnya engak sakit.....” (Responden no 1)*

Hal ini mungkin disebabkan kurangnya komunikasi kepada pasien yang merasakan cemas berlebihan sebelum dilakukannya pencabutan gigi, karena pasien mempunyai riwayat trauma pada pencabutan terdahulu yang dapat berpengaruh ketika dilakukan pencabutan gigi berikutnya. Pasien juga mempunyai persepsi yang berbeda dalam memahami dan melakukan tindakan pencabutan gigi.

## 2) Dimensi Kualitas

Berdasarkan dimensi kualitas (Tabel 8) nilai tertinggi adalah pernyataan no 18 dengan nilai 211 yaitu mengenai peralatan dipoli

gigi lengkap dan tidak ketinggalan jaman. Klinik Firdaus merupakan klinik yang terbilang baru dan menyediakan peralatan yang relatif masih baru, lengkap, dan tidak ketinggalan jaman. Hal ini didukung wawancara yang berpendapat bahwa peralatan di Klinik Firdaus lengkap, canggih, dan memadai, seperti diungkapkan dibawah ini :

*“.....Kliniknya bersih, peralatannya bagus dan keliatannya cukup lengkap.....” (Responden no 2)*

*“.....menurut saya fasilitas di klinik ini udah lengkap, alat-alatnya juga baru, bagus.....” (Responden no 3)*

Nilai terendah adalah pernyataan no. 11 dengan nilai 158 yaitu dokter gigi tidak teliti dalam memeriksa gigi pasien. Hal ini mungkin dikarenakan dokter gigi yang kurang memberikan informasi yang jelas mengenai gigi pasien dan pasien yang kurang kooperatif menanyakan kondisi giginya sehingga pasien mengira dokter gigi tidak teliti dalam memeriksa gigi pasien. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang diungkapkan responden no 1:

*“.....iya saya rasa kurang lengkap ngecekinnya, saya kan ga ngerti apa-apa jadi cuma diem aja.....”*

### 3) Dimensi Akses

Berdasarkan dimensi akses (Tabel 9) nilai tertinggi adalah pernyataan no 15 dengan nilai 190 yaitu mengenai jam kerja di poliklinik bagus dan sesuai dengan jam kerja pada umumnya,

beberapa pasien merasa jam kerja di klinik ini sudah baik sesuai dengan hasil wawancara dibawah ini :

*“.....jam kerjanya dari siang sampe malem, pas lah buat orang kerja bisa tetap kesini.....” (Responden no 3)*

*“.....saya rasa sudah cukup baik ya, dari siang udah buka jadi pasien bisa ditangani sesegera mungkin.....” (Responden no 6)*

Nilai terendah adalah pernyataan no. 13 dengan nilai 158 yaitu pasien sulit melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan dokter gigi. Pernyataan no 13 ini merupakan pernyataan unfavourable yang mempunyai nilai 1 (Sangat setuju), nilai 2 (setuju), nilai 3 (tidak setuju), nilai 4 (sangat tidak setuju), dilihat dari rendahnya nilai jawaban pernyataan no 13 berarti pasien setuju dengan sulit melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan dokter gigi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan responden no 1:

*“.....susah nyamain jadwal sama dokter giginya karena dokter giginya kan dibagi menjadi beberapa shift, jadi gabisa dapet sama dokter yang aku mau.....”*

#### 4) Dimensi Kepuasan secara umum

Berdasarkan dimensi kepuasan secara umum terlihat nilai pernyataan no. 1 dengan nilai 193 mengenai pelayanan klinik gigi baik, ramah, dan nyaman. Kebanyakan pasien menjawab setuju, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dibawah ini :

*“.....dokter giginya ramah banget dan saya merasa tidak takut.....” (Responden no 6)*

*“.....iya saya merasa nyaman, dokternya juga baik.....”*  
*(Responden no 4)*

#### 5) Dimensi Biaya

Berdasarkan dimensi biaya (Tabel 10) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no.3 dengan nilai 192 mengenai tarif pencabutan gigi di poliklinik terlalu mahal. Karena pernyataan no 3 merupakan kalimat unfavourable yang mempunyai nilai 1 (sangat setuju), nilai 2 (setuju), nilai 3 (tidak setuju), nilai 4 (sangat tidak setuju), dilihat dari tingginya nilai pernyataan no 3, berarti pasien tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dibawah ini :

*“.....termasuk murah sih disini, dan kita ga perlu repot-repot antri ke Puskesmas pagi-pagi.....”* *(Responden no 4)*

*“.....saya pake BPJS, jadi mau cabut disini gratis.....”*  
*(Responden no 5)*

*“.....biayanya lebih murah daripada di klinik yang pernah saya datengin.....”* *(Responden no 3)*

#### 6) Dimensi Keberlanjutan

Berdasarkan dimensi keberlanjutan, terlihat nilai pernyataan no. 12 dengan nilai 193 mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke poliklinik. Kebanyakan pasien menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan jadwal dokter gigi yang terbagi dalam bentuk shift dan memungkinkan pasien dirawat oleh dokter yang sama saat



melakukan perawatan di Klinik Firdaus dan didukung dengan hasil wawancara dengan responden no 6 :

*“.....dulu pernah kesini dan sekarang dirawat sama dokter yang sama.....”*

*“.....ya lebih enak kalau ditangani sama dokter yang kita udah pernah nanganin kita dulunya, jadi akrab aja.....” (Responden no 5)*

#### 7) Dimensi Ketersediaan

Berdasarkan dimensi ketersediaan (tabel 11) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no.9 dengan nilai 204 mengenai ruangan di poliklinik nyaman dan lokasinya strategis. Karena pernyataan no 9 merupakan kalimat favourable yang mempunyai nilai 1 (sangat tidak setuju), nilai 2 (tidak setuju), nilai 3 (setuju), nilai 4 (sangat setuju), dilihat dari tingginya nilai pernyataan no 9, berarti pasien setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dibawah ini :

*“.....ruangannya berAC, enak jadi ga kepanasan.....” (Responden no 5)*

*“.....saya merasa nyaman, saat antri dan didalam polinya nyaman. Ada TV yang bisa ditonton kalo lagi bosan nunggu.....” (Responden no 3)*

*“.....ya standartlah, tapi enaknya kliniknya deket dari mana.....” (Responden no 4).*

### 3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien

#### a. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jenis kelamin (tabel 12) hasil tingkat kepuasan pasien perempuan menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien laki-laki. Pada pasien laki-laki hasil tingkat kepuasannya adalah mayoritas tinggi, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan tinggi (20%) lebih besar daripada tingkat kepuasan sedang (15%). Pada pasien perempuan tingkat kepuasan sedang lebih banyak daripada tingkat kepuasan tinggi, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (36.67%) dan tingkat kepuasan tinggi (28.33%). Baik pasien laki-laki maupun perempuan tidak ada yang memiliki tingkat kepuasan rendah.

Hasil tingkat kepuasan pasien perempuan menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien laki-laki. Menurut Lumenta (1989) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita.

b. Berdasarkan Tingkat kepuasan dan Umur

Berdasarkan tingkat kepuasan dan umur pasien (tabel 13), hasil tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah kelompok umur 46-55 tahun, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (26.66%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (25%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah kelompok umur 16-25 tahun, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (3.33%)

lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (1.67%). Tidak ada tingkat kepuasan rendah dalam kelompok umur.

Karakteristik umur seorang pasien memiliki kecenderungan tingkat kepuasan berbeda, karena kedewasaan seseorang cenderung relatif. Pasien berumur lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan pasien yang berumur muda. Hal ini disebabkan karena seringnya pasien berumur memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaannya, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik (Barata, 2006).

c. Berdasarkan Tingkat kepuasan dan Pendidikan

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pendidikan (Tabel 14), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien lulusan perguruan tinggi, dengan persentase yang sama pada tingkat kepuasan tinggi dan sedang (21.66%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien lulusan SMA, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (16.67%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (15%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua jenjang pendidikan. Tingkat pendidikan seseorang mempunyai kecenderungan tingkat kepuasan yang berbeda, karena tingkat pendidikan mempengaruhi wawasan dan pengetahuan seseorang. Setianingrum (1998) mengatakan bahwa tingkat pendidikan

dapat mempengaruhi wawasan seseorang. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung mempunyai wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak dibandingkan dengan pasien tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Potter and Perry (2005) menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi akan dapat mempengaruhi pola berfikir pasien sehingga pasien akan lebih komunikatif dalam bertanya tentang masalah kesehatan yang dialami. Tingkat pendidikan dalam hal ini dimaksudkan bukan untuk mengukur kedewasaan seseorang dalam berfikir tetapi dengan tingkat pendidikan yang lebih maka diharapkan pola berfikirnya juga akan lebih maju dalam memutuskan dan menilai kepuasan yang dirasakan.

d. Berdasarkan Tingkat kepuasan dan Tingkat Pengeluaran

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pengeluaran (tabel 15), hasil tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien dengan pengeluaran Rp 1.000.000 – Rp. 2.000.000 perbulan, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (26.66%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (11.66%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan pengeluaran lebih dari Rp. 5.000.000 perbulan, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan tinggi (4.99%) lebih besar dari tingkat kepuasan sedang (3.33%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk tingkat pengeluaran perbulan. Hal ini mungkin dikarenakan tingkat

pengeluaran seseorang akan mempengaruhi seseorang dalam menilai arti sebuah kepuasan.

e. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jarak pasien ke Klinik (tabel 16), persentase tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien dengan jarak kurang dari 5 Km ke Klinik, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (40%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (33.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan jarak lebih dari 10 Km, dikarenakan tidak ada pasien yang berjarak lebih dari 10 km (0%).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler, dkk., (2008) yang menyatakan bahwa akses pada tempat pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Jarak yang jauh atau sulit ditempuh dengan kendaraan umum merupakan alasan yang sering dikemukakan oleh pasien tidak berkunjung kembali untuk melakukan pemeriksaan.

f. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan

Berdasarkan tingkat kepuasan dan sumber biaya pengobatan (tabel 17), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien dengan sumber biaya pengobatan BPJS, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (40%) lebih besar daripada tingkat kepuasna tinggi (38.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien dengan sumber biaya pengobatan Dana Sehat Muhammadiyah, yang

terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (6.67%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (5%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua sumber biaya pengobatan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan persentase terbesar adalah pasien dengan sumber biaya pengobatan BPJS hal ini mungkin dikarenakan iuran biaya premi yang terjangkau. Masyarakat Indonesia umumnya belum terbiasa mengunjungi dokter gigi secara rutin disebabkan oleh rasa takut dan biaya yang relatif mahal, sehingga cenderung datang ke dokter gigi jika gigi sudah sakit daripada untuk mencegah kerusakan gigi (Alamsyah, 2010).

g. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Datang ke Klinik

Berdasarkan tingkat kepuasan dan alasan pasien datang ke Klinik (tabel 18), tingkat kepuasan dengan persentase terbesar adalah pasien datang dengan alasan dekat dengan rumah, yang terlihat dari persentase tingkat kepuasan sedang (34.99%) lebih besar daripada tingkat kepuasan tinggi (33.33%). Persentase tingkat kepuasan terendah adalah pasien yang datang dengan alasan dokter gigi di klinik Firdaus merupakan kerabat pasien karena tidak ada pasien yang datang dengan alasan tersebut (0%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua alasan pasien datang ke Klinik.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Caroline dan Claire (1990) dalam penelitian Wirata (2011), faktor jarak merupakan faktor penting

dalam pilihan pasien menggunakan sarana pelayanan kesehatan. Masyarakat umumnya mencari yang lebih dekat karena dianggap selain ditinjau dari sudut ekonomis misalnya biaya transportasi, masyarakat juga memperhitungkan tenaga dan waktu yang habis untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Lane dan Lindquist (1988) serta Javalgi,dkk., (1991), mereka menyimpulkan bahwa faktor kedekatan tempat tinggal menjadi faktor urutan pertama terhadap permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan