

NASKAH PUBLIKASI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PERAWATAN TUMPATAN GIGI ANTERIOR
DI RSGM UMY TAHUN 2016-2018**



Disusun oleh

PUJA NOVRITA

20140340069

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

ABSTRACT

THE OVERVIEW OF PATIENT'S SATISFACTION LEVEL TOWARD ANTERIOR FILLING TREATMENT AT RSGM UMY YEAR 2016-2018

Puja Novrita¹, Any Setyawati²

Student of Dentistry Study Program¹

Lecturer of Dentistry Study Program²

E-mail: pujanovta@gmail.com

Background : Anterior teeth are at risk to developing caries that can affect to aesthetic. Restoration is one of the treatment that can restore teeth appearance and self confident. Patients are satisfied if the service they receive is as expected.

Research Aim : The research aimed at learning the overview of patients satisfaction level toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018.

Research Methodology : The type of research is descriptive observational using cross sectional research design. The samples were 107 patients. The research used questionnaires to measure 5 dimensions of satisfaction such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty.

Research Result : The result indicates that based on all dimensions, 41, 66 % patients were very satisfied, 51,8% were satisfied, 5,85% were not satisfied enough, 0,6% were not satisfied, and 0,09% were very unsatisfied.

Conclusion : The level of patients satisfaction toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018 is 51,8% of the patients were satisfied.

Keyword: Anterior teeth restoration, patients satisfaction, RSGM UMY

INTISARI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN TUMPATAN GIGI ANTERIOR DI RSGM UMY TAHUN 2016-2018

Puja Novrita¹, Any Setyawati²

Mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi¹
Dosen Program Studi Pendidikan Kedokteran Gigi²
E-mail: pujanovta@gmail.com

Latar Belakang : Karies dapat terjadi pada gigi anterior sehingga berpengaruh terhadap estetika. Salah satu perawatan karies gigi ialah dengan melakukan penumpatan untuk memperbaiki penampilan gigi agar dapat mengembalikan rasa percaya diri pasien. Kepuasan pasien terhadap hasil penumpatan dapat dicapai apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016-2018.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 107 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Hasil Penelitian : Berdasarkan total keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat puas yaitu sebesar 41,66 %, hasil persentase puas yaitu sebesar 51,8 %, hasil persentase kurang puas yaitu sebesar 5,85 %, hasil persentase tidak puas yaitu sebesar 0,6 % dan hasil persentase sangat tidak puas yaitu sebesar 0,09 %.

Kesimpulan : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016 – 2018 ditinjau dari keseluruhan 5 dimensi adalah puas dengan persentase 51,8 %.

Kata kunci: Penumpatan gigi anterior, kepuasan pasien, RSGM UMY

PENDAHULUAN

Penyakit kesehatan gigi dan mulut menduduki urutan pertama dari 10 besar daftar penyakit yang sering diderita oleh masyarakat Indonesia dikarenakan persepsi dan perilaku masyarakat Indonesia terhadap kesehatan gigi dan mulut masih buruk (Afiati *et al.*, 2017). Masalah kesehatan gigi dan mulut pada sebagian besar penduduk Indonesia adalah karies gigi. Survei Nasional Riskesdas 2007 melaporkan sebesar 75% penduduk Indonesia mengalami riwayat karies gigi, dengan rata-rata jumlah kerusakan gigi sebesar 5 gigi setiap orang, diantaranya 4 gigi sudah dicabut ataupun sudah tidak bisa dipertahankan lagi, sementara angka penumpatan sangat rendah (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Karies dapat terjadi pada gigi anterior dan gigi posterior. Pada gigi anterior, nilai estetik sangat diperhatikan karena gigi anterior lebih mudah terlihat dibandingkan regio posterior (Sajow *et al.*, 2012). Salah satu perawatan karies gigi ialah dengan melakukan penumpatan. Penumpatan yaitu suatu tindakan perawatan dengan meletakkan bahan tumpatan pada karies gigi yang sudah dibersihkan (Tulenan, Wicaksono and Soewantoro, 2014). Penumpatan gigi dilakukan bertujuan untuk mencegah perluasan karies dan menjaga keutuhan struktur gigi yang tersisa (Sajow *et al.*, 2012). Selain itu, penumpatan gigi dilakukan untuk memperbaiki penampilan gigi sehingga dapat mengembalikan kepercayaan diri pasien dan menciptakan kepuasan pada pasien (Mariane *et al.*, 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan atau jasa yang diterima yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan menciptakan kepuasan yang maksimal (Mariane *et al.*, 2014). Kualitas pelayanan atau jasa dapat ditentukan dengan lima dimensi pokok yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) (Embrik *et al.*, 2013). Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan atau kemauan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya pelanggan yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Perhatian (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, memberikan perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan (Taunay, 2015).

Rumah sakit gigi dan mulut adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit yang pelaksanaannya dilakukan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik (Permenkes, 2004). Di rumah sakit gigi dan mulut terdapat calon dokter gigi atau dokter gigi muda yang sedang aktif menjalankan pendidikan klinik dibawah pengawasan dosen atau supervisor. Seorang dokter gigi muda harus memiliki sikap *patient-oriented* yang membuat seorang dokter tidak hanya memberikan layanan medis saja tetapi juga menjalin hubungan dengan pasien. Sikap *patient-oriented* sesuai dengan prinsip pemasaran yaitu kepentingan pelanggan harus diutamakan. Dengan demikian, hal ini dapat memberikan persepsi yang baik dari pasien kepada dokter. Selain itu, pasien akan merasa lebih diperhatikan dan dapat memberikan sugesti yang mungkin bisa mempercepat penyembuhan dirinya (Kartajaya *et al.*, 2007).

Penulis ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016-2018 khususnya yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGM UMY.

METODE DAN BAHAN

Penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah 107 pasien yang telah melakukan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016-2018. Penelitian dilakukan di RSGM UMY pada bulan Februari 2018 – Maret 2018. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner tersebut sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang diberikan kepada 30 responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan sampel yang digunakan untuk penelitian, selanjutnya di uji dengan menggunakan program SPSS. Data hasil penelitian yang didapat kemudian dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam file, selanjutnya diolah menggunakan program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian mengenai deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan kepuasan pasien terhadap perawatan penumpatan gigi anterior berdasarkan kelima dimensi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
19 - 25 tahun	91	85,1
26 – 35 tahun	15	14
36 – 45 tahun	1	0,9
Total	107	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik umur responden yang terbanyak adalah responden dengan rentang usia 19 – 25 tahun yaitu berjumlah 91 orang dengan persentase 85,1 %.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki – laki	48	44,9
Perempuan	59	55,1
Total	107	100

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yang lebih banyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 59 orang dengan prosentase 55,1 %.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase (%)
SMK / SMA	70	65,4
Sarjana	37	34,6
Total	107	100

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa karakteristik pendidikan terakhir responden yang terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMK / SMA yaitu berjumlah 70 orang dengan prosentase 65,4 %

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Mahasiswa	60	56,1
Swasta	32	29,9
Ibu Rumah Tangga	4	3,7
Lain – lain	11	10,3
Total	107	100

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa karakteristik pekerjaan responden yang terbanyak adalah responden dengan pekerjaan mahasiswa yaitu berjumlah 60 orang dengan prosentase 56,1 %.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Pernyataan (<i>Tangible</i>)	Tingkat Kepuasan					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Alat yang digunakan untuk penumpatan dalam kondisi baik/lengkap/tersedia	43	60	2	1	1	107
Alat yang digunakan untuk penumpatan dalam kondisi bersih dan steril	57	46	4	0	0	107
Total	100	106	6	1	1	214
Prosentase	46,73 %	49,53 %	2,8 %	0,47 %	0,47 %	100 %

Berdasarkan tabel 5 diatas, pada dimensi *tangibles* jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan prosentase 49,53 % dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas dengan prosentase 0,47 %.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Pernyataan (<i>Reliability</i>)	Tingkat Kepuasan					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Tumpatan pada gigi depan saya dapat menggantikan fungsi yang hilang (pengunyahan /bicara /estetik)	48	55	3	1	0	107
Tumpatan pada gigi depan saya nyaman untuk digunakan (tidak mengganjal)	45	58	4	0	0	107

Hasil tumpatan memiliki warna yang sama dengan gigi aslinya	34	62	9	2	0	107
Saya tidak melihat adanya garis pada gigi yang memisahkan antara tumpatan dengan gigi aslinya	29	54	22	2	0	107
Tumpatan pada gigi depan saya memiliki bentuk yang sama dengan gigi aslinya	34	65	7	0	1	107
Total	190	294	45	5	1	535
Prosentase	35,51 %	54,95 %	8,41 %	0,93 %	0,19 %	100 %

Berdasarkan tabel 6 diatas, pada dimensi *reliability* diketahui bahwa jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan prosentase 54,95 % dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan sangat tidak puas dengan prosentase 0,19 %.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat Kepuasan					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Dokter gigi muda memberikan informasi terkait prosedur perawatan secara jelas dan mudah dimengerti	48	56	3	0	0	107
Dokter gigi muda memberikan perawatan dengan waktu yang efektif (tidak terlalu lama)	23	64	18	2	0	107
Dokter gigi muda melakukan penempatan secara professional	33	67	7	0	0	107
Total	104	187	28	2	0	321
Prosentase	32,39 %	58,26 %	8,72 %	0,62 %	0 %	100 %

Berdasarkan tabel 7 diatas, pada dimensi *responsiveness* diketahui bahwa jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan prosentase 58,26 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas pada dimensi ini.

Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Pernyataan (<i>Assurance</i>)	Tingkat Kepuasan					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Dokter gigi muda terampil dalam menggunakan peralatan untuk penumpatan	35	64	8	0	0	107
Saya merasa tidak ada perubahan pada gigi depan saya saat mengunyah atau menggigit setelah dilakukan penumpatan	38	62	6	1	0	107
Saya tidak merasakan adanya rasa sakit atau ngilu saat makan dan minum setelah dilakukan penumpatan	40	59	7	1	0	107
Tumpatan pada gigi depan saya tidak patah atau lepas saat digunakan untuk menggigit dan mengunyah	43	58	4	2	0	107
Saya merasa lebih percaya diri setelah dilakukan penumpatan pada gigi depan saya	56	48	3	0	0	107
Total	212	291	28	4	0	535
Prosentase	39,62 %	54,4 %	5,23 %	0,74 %	0 %	100 %

Berdasarkan tabel 8 diatas, pada dimensi *assurance* diketahui bahwa jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan prosentase 54,4 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas pada dimensi ini.

Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Pernyataan (<i>Emphaty</i>)	Tingkat Kepuasan					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Dokter gigi muda melakukan komunikasi yang sangat baik	67	37	3	0	0	107
Dokter gigi muda memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien	58	45	4	0	0	107
Dokter gigi muda peduli dengan kondisi pasien	52	51	4	0	0	107
Dokter gigi muda memberikan perawatan tanpa memandang status sosial pasien	64	42	1	0	0	107
Total	241	175	12	0	0	428
Prosentase	56,3 %	40,9 %	2,8 %	0 %	0 %	100 %

Berdasarkan tabel 9 diatas, pada dimensi *emphaty* diketahui bahwa jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan sangat puas dengan prosentase 56,3 % dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas pada dimensi ini.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior Di RSGM UMY Berdasarkan Masing – Masing Dimensi

Dimensi	Prosentase Tingkat Kepuasan (%)				
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
<i>Tangible</i>	46,73	49,53	2,8	0,47	0,47
<i>Reliability</i>	35,51	54,95	8,41	0,93	0,19
<i>Responsiveness</i>	32,39	58,26	8,72	0,62	0
<i>Assurance</i>	39,62	54,4	5,23	0,74	0
<i>Emphaty</i>	56,3	40,9	2,8	0 %	0

Berdasarkan tabel 10 diatas, kepuasan pasien berdasarkan masing – masing dimensi diperoleh tingkat kepuasan terbanyak adalah puas dengan prosentase 49,53 % pada dimensi *tangibles*, 54,95 % pada dimensi *reliability*,

58,26 % pada dimensi *responsiveness*, 54,4 % dan pada dimensi *emphaty*, tingkat kepuasan terbanyak adalah sangat puas dengan prosentase 56,3 %.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior Di RSGM UMY Berdasarkan Total Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
<i>Tangible</i>	100	106	6	1	1	214
<i>Reliability</i>	190	294	45	5	1	535
<i>Responsiveness</i>	104	187	28	2	0	321
<i>Assurance</i>	212	291	28	4	0	535
<i>Emphaty</i>	241	175	12	0	0	428
Total	847	1053	119	12	2	2033
Prosentase	41,66 %	51,8 %	5,85 %	0,6 %	0,09 %	100 %

Berdasarkan tabel 11 diatas, diketahui bahwa pada keseluruhan dimensi, jumlah prosentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan prosentase 51,8 % dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan sangat tidak puas dengan prosentase 0,09 %.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, karakteristik responden dibagi menjadi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Pada karakteristik umur responden, didapatkan hasil bahwa bahwa pasien kelompok umur 19 – 25 tahun dengan prosentase sebesar 85,1 % adalah yang paling banyak melakukan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY. Dalam perawatan kesehatan, umur sangat mempengaruhi permintaan konsumen dalam pelayanan kesehatan preventif dan kuratif (Kiswaluyo, 2013). Usia remaja akhir merupakan masa usia produktif dimana pada usia tersebut, seseorang memiliki kesadaran yang tinggi untuk mencari pelayanan ketika mereka membutuhkannya. (Tasya *et al.*, 2016).

Pada karakteristik jenis kelamin responden, didapatkan hasil bahwa jenis kelamin perempuan adalah yang paling banyak yaitu berjumlah 59 orang dengan prosentase 55,1%. Hal ini sesuai dengan penelitian Anang *et al* (2015) bahwa jenis kelamin perempuan sangat memperhatikan perawatan gigi khususnya penambalan serta sangat menjaga kesehatan gigi dan mulut. Selain kesehatan, kaum perempuan sangat memperhatikan terutama penampilan dan salah satunya penampilan estetik gigi geligi yang sangat menunjang penampilannya (Lengkey *et al.*, 2015).

Pada karakteristik pendidikan terakhir, didapatkan hasil bahwa pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SMK / SMA adalah yang paling banyak yaitu berjumlah 70 orang dengan prosentase 65,4 %. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin mudah untuk menyerap informasi dalam bidang

kesehatan karena pendidikan merupakan unsur dasar karakteristik personal yang sering dihubungkan dengan derajat kesehatan seseorang/masyarakat. Kesadaran masyarakat untuk menerapkan pengetahuan yang dimilikinya menyebabkan kelainan gigi dan mulut dapat ditangani dengan segera, sehingga jumlah perawatan penambalan gigi akan lebih besar dan kemungkinan gigi tersebut untuk dicabut sebagai pilihan terakhir perawatan dapat diminimalisir (Kiswaluyo, 2013).

Pada karakteristik pekerjaan, didapatkan hasil bahwa mahasiswa adalah yang paling banyak melakukan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY yaitu berjumlah 60 orang dengan prosentase 56,1 %. Hal ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh Herwanda *et al* (2017) bahwa motivasi mahasiswa melakukan penumpatan gigi di RSGM UMY adalah karena sebagian besar mahasiswa tersebut sudah mengenal dokter gigi muda yang menjadi operator di RSGM. Selain itu, mahasiswa tidak terikat oleh jam kerja sehingga dapat berkunjung pada saat jam pelayanan RSGM.

Kepuasan pasien pada penelitian ini, diukur dari 5 dimensi kepuasan antara lain *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian). Pada dimensi *tangible* (nukti langsung), didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 49,53 %. Suatu pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari berbagai dukungan penunjangnya yaitu seperti fasilitas fisik yang memadai. Semakin baik peralatan atau perlengkapan yang dimiliki tentu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan maksimal (Siswanto *et al.*, 2015). Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan yang lain.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), didapatkan hasil terbanyak adalah puas yaitu sebesar 54,95 %. *Reliability* terdiri dari dua cakupan yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya. Dalam hal ini, perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa harus secara tepat sejak saat pertama dalam mewujudkan janjinya. Dengan konsistensi para penyedia jasa dalam memberikan pelayanan, konsumen akan merasa puas serta menganggap para penyedia jasa tersebut dapat menjaga kestabilan kualitas pelayanan dan konsumen memberikan kepercayaan mereka sepenuhnya (Prana, 2013).

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 58,26 %. Pada penelitian Juwita *et al* (2017) bahwa *responsiveness* atau daya tanggap adalah kesediaan penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan perawatan dengan segera dan tepat. Penyedia jasa pelayanan kesehatan juga memberikan informasi terkait pelayanan jasa yang diberikan seperti penyampaian informasi yang jelas serta memberikan pelayanan jasa secara cepat. Memberikan informasi atau instruksi secara jelas sebelum dan sesudah perawatan merupakan hal yang

penting dan bisa menentukan keberhasilan suatu perawatan sehingga membuat pasien merasa nyaman terhadap perawatan yang diberikan (Mariane *et al.*, 2014).

Pada dimensi *assurance* (jaminan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 54,4 %. Pada dimensi *assurance* ini, pemberi pelayanan jasa harus mampu membuat konsumen percaya dan yakin bahwa pemberi pelayanan jasa dapat memenuhi kebutuhan konsumen, memberikan kepastian dalam pelayanan dan tidak ada keragu – raguan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Kuntoro and Istiono, 2017). Oleh karena itu, apabila dokter dan perawat memberikan pelayanan yang baik, pasien akan merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasien akan merasa puas (Mariane *et al.*, 2014).

Pada dimensi *emphaty* (perhatian) didapatkan hasil yang terbanyak adalah sangat puas yaitu sebesar 56,3 %. Pada penelitian yang dilakukan Embrik *et al* (2013) di RSGM UMY, pada dimensi *emphaty* yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di RSGM UMY sebesar 67 %. Hal ini menunjukkan bahwa RSGM UMY mampu memberikan perhatian kepada pasien, memahami kebutuhan pasien serta memberi kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan tenaga medis maupun karyawan yang lainnya, sehingga tercipta kepuasan yang dirasakan pasien. Selain itu, sikap perhatian yang dimiliki oleh penyedia jasa, dapat membuat konsumen merasa nyaman dan merasa dihargai (Prana, 2013).

Pada tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY berdasarkan masing-masing dimensi diperoleh hasil terbesar adalah puas dengan prosentase 58,26 % yang terdapat pada dimensi *responsiveness*. Hasil tersebut menyatakan bahwa, pasien merasakan puas dengan perawatan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY karena dokter gigi muda memberikan informasi terkait prosedur perawatan secara jelas dan mudah dimengerti, dokter gigi muda memberikan perawatan dengan waktu yang efektif dan melakukan perawatan penumpatan secara profesional. Dalam hal ini, bagaimana cara penyedia jasa dalam merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan rasa puas pasien (Saragih *et al.*, 2014). Selain itu, perilaku profesional harus dimiliki oleh setiap penyedia jasa pelayanan atau tenaga kesehatan dalam melaksanakan profesinya dikarenakan profesi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan berhubungan dengan kehidupan manusia sehingga setiap tindakan yang diambil memiliki tanggung jawab yang besar (Sandjaya, Afandi and Chandra, 2014).

Pada tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY berdasarkan pada keseluruhan dimensi diperoleh hasil terbesar adalah puas dengan prosentase 51,8 %. Hal ini berarti pelayanan perawatan

penempatan gigi khususnya gigi anterior di RSGM UMY telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik sehingga timbul kepuasan dari pasien. Mariane *et al* (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kebutuhan akan perawatan gigi dan mulut dilakukan tidak hanya untuk mengobati gigi yang sakit dan bermasalah, tetapi juga untuk memperbaiki penampilan gigi yang akan meningkatkan rasa percaya diri dan akan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Selain kebutuhan akan perawatan gigi, pasien juga memiliki harapan terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang cepat dan tepat, keterampilan yang baik serta sikap ramah dan komunikatif yang dimiliki oleh tenaga medis. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil secara keseluruhan, pasien merasakan puas terhadap perawatan penempatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016 – 2018, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan penempatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016 – 2018 ditinjau dari keseluruhan 5 dimensi adalah puas dengan prosentase 51,8 %.
2. Dimensi yang tingkat kepuasannya paling tinggi adalah dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan prosentase 58,26 %.

SARAN

1. Bagi RSGM UMY

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGM UMY) diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien serta lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan memperhatikan 5 dimensi pelayanan, yaitu dimensi *tangible* (bukti langsung), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *emphaty* (perhatian).

2. Bagi Dokter Gigi Muda

Dokter gigi muda sebagai operator dalam menangani pasien secara langsung, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien serta meningkatkan kualitas dalam perawatan yang diberikan agar mendapatkan hasil perawatan yang maksimal sehingga kepuasan pasien akan terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. Z. and Anas, A. (2008) 'Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar', 7, pp. 99–106.
- Afiati, R., Adhani, R., Ramadhani, K. and Diana, S. (2017) 'Hubungan Perilaku Ibu Tentang Pemeliharaan Kesehatan gigi Dan Mulut Terhadap Status Karies Gigi Anak', *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*, II(1).
- Anang, D. Y., Mariati, N. wayan and Mintjelungan, C. N. (2015) 'Penggunaan Bahan Tumpatan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut PSPDG Fakultas Kedokteran UNSRAT Pada Tahun 2014', *Journal e-Gigi (EG)*, 3, pp. 3–6.
- Ariningrum, R. (2001) 'Pertimbangan - Pertimbangan Yang Mendasari Segi Estetik Pada Tumpatan Komposit Gigi Anterior', *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Indonesia*.
- Baum, L., Phillips, R. W. and Lund, M. R. (1997) *Buku Ajar Ilmu Konservasi Gigi*. Edisi III. Jakarta: EGC.
- Budiman and Riyanto, A. (2013) *Kapita Selektu Kuesioner*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dhurohmah, Mujayanto, R. and Chumaeroh, S. (2014) 'Pengaruh Waktu Polishing Dan Asam Sitrat Terhadap Microleakage Pada Tumpatan Resin Komposit Nanofiller Aktivasi Light Emiting Diode - In Vitro', *ODONTO Jurnal*, 1, pp. 11–15.
- Eccles, J. D. and Green, R. M. (1994) *Konservasi Gigi*. Edisi II. Jakarta: Widya Medika.
- Embrik, S. I., Handayani, S. D. and Nusyirwan, M. S. (2013) 'Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta', 1.
- Fatmawati, D. W. A. (2011) 'Hubungan Biofilm Streptococcus Mutans Terhadap Resiko Terjadinya Karies Gigi', 8, pp. 127–130.
- Fejerskov, O. and Kidd, E. (2008) *Dental Caries: The Disease And Its Clinical Management*. Second Edi. *Blackwell Munksgaard*.
- Harty, F. J. and Ogston, R. (1995) *Kamus Kedokteran Gigi*. Jakarta: EGC.
- Itjiningsih (2014) *Anatomi Gigi*. Edisi 2. EGC.

- Juwita, G. S., Marlinae, L. and Rahman, F. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang', 4(2), pp. 49–56.
- Kartajaya, H., Yuswohady, Indrio, B. D. and Setiadi, A. S. (2007) *Being A Good Doctor, Kiat Meraih Hati Pasien*. Jakarta: *MarkPlus & Co.*
- Kemenkes. (2012). *Tentang Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas*: Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor: HK.02.04/II/964/2012.
- Kemenkes. (2012). *Tentang Rencana Program Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut*: Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor: HK.02.04/II/1180/2012HK.
- Kidd, E. A. M. and Bechal, S. J. (2013) *Dasar-Dasar Karies*. Jakarta: EGC.
- Kiswaluyo (2013) 'Pelayanan Kesehatan Gigi Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Summersari)', 10, pp. 12–16.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', 2(1).
- Lengkey, C. H. E., Mariati, N. W. and Pangemanan, D. H. C. (2015) 'Gambaran Penggunaan Bahan Tumpatan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Kota Bitung Tahun 2014', *Journal e-Gigi (EG)*, 3.
- Mariane, S., Opod, H. and Hutagalung, B. S. P. (2014) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu', *Jurnal e-Gigi (eG)*, 2.
- Notoatmodjo, S. (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta.
- Ozdemir, D. (2014) 'Dental Caries And Preventive Strategies', *Journal Of Educational And Instructional Studies In The World*, 4(4), pp. 20–24.
- Permenkes. (2004). *Tentang Rumah Sakit Gigi Dan Mulut*: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004.
- Prana, M. M. M. (2013) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik', 1, pp. 173–185.
- Putri, M. ., Herijulianti, E. and Nurjannah, N. (2010) *Ilmu Pencegahan Penyakit Jaringan Keras Dan Jaringan Pendukung Gigi*. Jakarta: EGC.

- Rahmawati, E. F. and Pudjiraharjo, W. J. (2014) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Teori Donabedian Di Instalasi Laboratorium', 2, pp. 67–74.
- Ramayanti, S. and Purnakarya, I. (2013) 'Peran Makanan Terhadap Kejadian Karies Gigi', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), pp. 89–93.
- Risnita (2012) 'Pengembangan Skala Model Likert', *Edu-Bio*, 3, pp. 86–99.
- Sajow, P., Rattu, A. J. M., Wicaksono, D. A., Sam, U. and Manado, R. (2012) 'Gambaran Penggunaan Bahan Restorasi Resin Komposit di Balai Pengobatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sam Ratulangi Tahun 2011 - 2012'.
- Sandjaya, D. P., Afandi, D. and Chandra, F. (2014) 'Perilaku Profesional Tenaga Kesehatan Daerah Pesisir Pada Pelayanan Kesehatan Primer Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai Tahun 2014', 1.
- Saragih, R., Lubis, A. N. and Sutatniningih, M. B. A. R. (2014) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan'.
- Shara, A. C., Aditya, G. and Benyamin, B. (2014) 'Hubungan Antara Pengetahuan Terhadap Motivasi Dokter Gigi Muda Dalam Kontrol Infeksi', 2, pp. 42–47.
- Siswanto, H., Makmur, M. and Lastiti, N. (2015) 'Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat', *Jurnal Administrasi Publik*, 3(11), pp. 1821–1826.
- Sundoro, E. H. (2007) *Serba-Serbi Ilmu Konservasi Gigi*. Jakarta: UI-Press.
- Talabani, Al-Zahawi and Ibrahim (2015) 'Prevalence And Distribution Of Dental Caries Experience According To GV Black Classification For Patient Attending To Dental School', *Journal Of Oral Health and Community Dentistry*, (April).
- Tanudjaya, P. K. (2014) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali', 7, pp. 39–60.
- Tasya, N., Andriany, P. and Herwanda (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh', *Journal Caninus Dentistry*, 1(November), pp. 54–62.

Taunay, E. G. P. (2015) 'Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan'.

Tulenan, D. M. ., Wicaksono, D. A. and Soewantoro, J. S. (2014) 'Gambaran Tumpatan Resin Komposit Pada Gigi Permanen Di Poliklinik Gigi Rumkital Dr. Wahyu Slamet', *Journal e-Gigi (EG)*, 2.

Wardani, B. M. (2013) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus Di RS Medistra, Jakarta)', 1, pp. 1–12.