

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Pada penelitian ini, kuesioner diberikan kepada 107 responden di RSGM UMY yang telah memenuhi kriteria subjek penelitian dan bersedia menjadi responden penelitian. Berikut adalah deskripsi responden penelitian berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

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

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

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

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

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

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

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

2. Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior Berdasarkan Tiap Dimensi

Tabel 7. 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 penempatan dalam kondisi baik/lengkap/tersedia	43	60	2	1	1	107
Alat yang digunakan untuk penempatan dalam kondisi bersih dan steril	57	46	4	0	0	107
Total	100	106	6	1	1	214
Persentase (%)	46,73	49,53	2,8	0,47	0,47	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada dimensi *tangible*, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan persentase 49,53 % dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas dengan persentase 0,47 %.

Tabel 8. 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
Persentase (%)	35,51	54,95	8,41	0,93	0,19	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada dimensi *reliability*, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan

persentase 54,95 % dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan sangat tidak puas dengan persentase 0,19 %.

Tabel 9. 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 penumpatan secara profesional	33	67	7	0	0	107
Total	104	187	28	2	0	321
Persentase (%)	32,39	58,26	8,72	0,62	0	100

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

Tabel 10. 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
Persentase (%)	39,62	54,4	5,23	0,74	0	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada dimensi *assurance*, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan

persentase 54,4 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas pada dimensi ini.

Tabel 11. 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
Persentase (%)	56,3	40,9	2,8	0	0	100

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

5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior di RSGM UMY Tahun 2016-2018

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior di RSGM UMY Berdasarkan Masing – Masing Dimensi

Dimensi	Persentase 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 diatas, diketahui bahwa pada masing-masing dimensi, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas pada dimensi *responsiveness* dengan persentase 58,26 %.

Tabel 13. 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
Persentase (%)	41,66	51,8	5,85	0,6	0,09	100

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

B. Pembahasan

1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian, didapatkan bahwa pasien kelompok umur 19 – 25 tahun dengan persentase sebesar 85,1 % adalah yang paling banyak melakukan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY. Pada perawatan kesehatan, umur sangat mempengaruhi permintaan konsumen dalam pelayanan kesehatan preventif dan kuratif (Kiswaluyo, 2013). Usia 17 – 25 tahun merupakan masa usia produktif. Pada usia tersebut, seseorang

memiliki kesadaran yang tinggi untuk mencari pelayanan ketika mereka membutuhkannya. Bertambahnya usia seseorang maka akan semakin bertambah pula kemampuan dalam pengambilan keputusan, berpikir secara rasional, semakin bijaksana, mampu mengendalikan emosi dan toleran terhadap pandangan orang lain (Tasya *et al.*, 2016). Pada penelitian yang dilakukan Abdulbari (2013), didapatkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan usia berhubungan dengan tingkat pendidikan. Pada usia 18–35 tahun dengan pendidikan yang tinggi, umumnya mengharapkan ekspektasi yang tinggi terhadap hasil perawatan. Sedangkan, pada usia diatas 60 tahun dengan tingkat pendidikan yang rendah, biasanya hanya memikirkan solusi atas masalah yang dimilikinya. Tingkat pendidikan yang rendah cenderung kurang puas dengan perawatan kesehatan yang diterima, karena pada kelompok ini sangat mudah terpengaruh secara psikologis sehingga kebutuhan yang diinginkan tidak bisa terpenuhi seutuhnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian, didapatkan bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan adalah yang paling banyak yaitu berjumlah 59 orang dengan persentase 55,1 %. Jenis kelamin perempuan sangat memperhatikan perawatan gigi khususnya penambalan serta sangat menjaga kesehatan gigi dan mulut. Perempuan cenderung akan langsung pergi ke dokter gigi untuk mendapatkan perawatan giginya yang bermasalah, sedangkan pada

laki-laki cenderung tidak terlalu peduli terhadap penampilan maupun kesehatan gigi dan mulutnya karena sebagian besar laki-laki sudah merasa puas akan penampilan serta kondisi kesehatan gigi dan mulutnya (Anang *et al.*, 2015). Selain kesehatan, perempuan sangat memperhatikan terutama penampilan dan salah satunya penampilan estetik gigi geligi yang sangat menunjang penampilannya (Lengkey *et al.*, 2015).

Berdasarkan dari hasil penelitian, didapatkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SMK / SMA adalah yang paling banyak yaitu berjumlah 70 orang dengan persentase 65,4 %. Hal ini sesuai dengan penelitian Ajeng (2017) bahwa tingkat pendidikan adalah kemampuan pemahaman pengetahuan yang berhubungan dengan sikap dan tindakan seseorang terhadap ilmu yang didapatkan, karena semakin tinggi tingkat pendidikan semakin mudah untuk dapat menyerap berbagai pengetahuan. Selain itu, 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. Pada penelitian Kiswaluyo (2013), salah satu faktor yang menentukan seseorang untuk mencari dan meminta upaya pelayanan kesehatan adalah pengetahuan yang dimiliki. 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. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti *et al* (2009) , bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Hal ini juga didukung oleh penelitian Abdulbari (2013) bahwa pada tingkat pendidikan yang rendah cenderung kurang puas dengan perawatan kesehatan yang diterima, karena sangat mudah terpengaruh secara psikologis.

Berdasarkan dari hasil penelitian, didapatkan bahwa pasien dengan pekerjaan mahasiswa adalah yang paling banyak melakukan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY yaitu berjumlah 60 orang dengan persentase 56,1 %. Hal ini berhubungan dengan motivasi yang dimiliki oleh pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Herwanda *et al* (2017) bahwa setiap orang memiliki motivasi yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya dan motivasi juga memiliki peranan penting dalam menentukan sikap dan perilaku pasien. Motivasi yang dimiliki pasien membuat pasien dapat bertindak untuk mencari pengobatan

atas keluhan penyakit yang dialaminya, termasuk meningkatkan kerjasama pasien itu sendiri dalam melakukan perawatan. Motivasi mahasiswa sebagai pasien untuk 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. Selain itu, komunikasi yang baik antara pasien dan dokter gigi muda dapat memberikan suatu motivasi kepada pasien. Komunikasi tersebut akan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, kerjasama pasien dalam perawatan dan hasil perawatan.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Dimensi

Berdasarkan dari hasil penelitian, pada dimensi *tangible* (bukti langsung) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 49,53 % dan hanya ada 1 pasien yang merasa sangat tidak puas. Beberapa hal yang mendukung responden puas terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung) adalah peralatan yang digunakan untuk melakukan penumpatan lengkap dan dalam kondisi baik serta peralatan yang digunakan bersih dan steril. 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). Selain itu pada penelitian yang dilakukan Kartika *et al* (2013) bahwa semakin lengkap alat – alat yang dimiliki, maka pelanggan atau pasien akan memberikan kepercayaan kepada pelayanan kesehatan tersebut. Aspek kondisi fisik dan lingkungan yang baik mendukung pengalaman positif pasien yang berhubungan dengan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan yang lain.

Berdasarkan dari hasil penelitian, pada dimensi *reliability* (keandalan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 54,95 % dan hanya ada 1 pasien yang merasa sangat tidak puas. Pada penelitian ini, pasien merasa tumpatan pada gigi depannya dapat menggantikan fungsi yang hilang seperti fungsi pengunyahan, bicara dan estetik. Kemudian pasien merasakan tumpatan pada gigi depannya nyaman untuk digunakan, hasil tumpatan sewarna dan memiliki bentuk yang sama dengan gigi asli serta tidak ada garis pada gigi yang memisahkan antara tumpatan dan gigi aslinya. Dimensi *realibility* merupakan salah satu dimensi kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan (Juwita *et al.*, 2017). *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dimensi ini akan memberikan dampak

pada tingginya tingkat loyalitas pasien dari produk pelayanan kesehatan yang diterima seperti pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan (Tanudjaya, 2014). *Reliability* terdiri dari dua cakupan yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya. Suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa harus secara tepat sejak saat pertama dalam mewujudkan janjinya. Konsistensi para penyedia jasa dalam memberikan pelayanan, akan membuat konsumen merasa puas serta menganggap para penyedia jasa tersebut dapat menjaga kestabilan kualitas pelayanan dan konsumen memberikan kepercayaan mereka sepenuhnya (Prana, 2013).

Berdasarkan dari hasil penelitian, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 58,26 %. Beberapa hal yang mendukung responden puas terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 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. *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 (Juwita *et al.*, 2017). 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). Selain itu, penyedia jasa pelayanan atau tenaga kesehatan penting memiliki perilaku profesional dalam melaksanakan profesinya dikarenakan profesi tenaga kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang menyangkut kehidupan manusia sehingga setiap tindakan yang diambil memiliki tanggung jawab yang besar (Sandjaya *et al.*, 2014).

Berdasarkan dari hasil penelitian, pada dimensi *assurance* (jaminan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 54,4 %. Beberapa hal yang mendukung responden puas terhadap dimensi *assurance* (jaminan) adalah pasien merasa dokter gigi muda terampil dalam menggunakan peralatan untuk menumpat, pasien merasa setelah dilakukan penumpatan pada gigi depannya tidak ada perubahan dalam mengunyah atau menggigit makanan, tumpatan tidak patah atau terlepas saat mengunyah atau menggigit makanan. Selain itu, pasien merasa tidak ada rasa sakit atau ngilu saat makan atau minum dan pasien merasa lebih percaya diri setelah dilakukan penumpatan pada gigi depannya. 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). Pasien memberikan penilaian pada dimensi jaminan berdasarkan tanggapan pasien secara pribadi. Petugas kesehatan baik dokter maupun perawat sebagai penyedia pelayanan kesehatan akan dinilai oleh pasien jika mampu memberikan jaminan seperti memiliki keterampilan dan cekatan dalam menggunakan peralatan, teliti dalam memberikan pengobatan dan dapat memberikan penjelasan terhadap tindakan medik yang dilakukan (Abdullah and Anas, 2008). 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).

Berdasarkan dari hasil penelitian, pada dimensi *emphaty* (perhatian) didapatkan hasil yang terbanyak adalah sangat puas yaitu sebesar 56,3 %. Beberapa hal yang mendukung responden puas terhadap dimensi *emphaty* (perhatian) adalah dokter gigi muda melakukan komunikasi yang sangat baik, memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien, peduli dengan kondisi pasien dan memberikan perawatan tanpa memandang status sosial pasien. Dimensi *emphaty* merupakan kemampuan

penyedia jasa dalam memberikan sikap perhatian yang tulus kepada konsumen dan bersifat individual serta memperlakukan konsumen sebagai individu yang spesial dengan berupaya memahami keinginannya (Kuntoro and Istiono, 2017). 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. Menurut penelitian yang dilakukan Prana (2013) bahwa, sikap perhatian yang dimiliki oleh penyedia jasa, dapat membuat konsumen merasa nyaman dan merasa dihargai.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Tumpatan Gigi Anterior di RSGM UMY Tahun 2016-2018

Berdasarkan dari hasil penelitian, persentase tingkat kepuasan pasien pada masing – masing dimensi diperoleh hasil terbesar adalah puas dengan persentase 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. Hal ini tentunya merupakan harapan yang diinginkan oleh setiap pasien dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa yang langsung berhubungan dengan pasien dalam memberikan pelayanan yang baik, 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 *et al.*, 2014).

Berdasarkan dari hasil penelitian, persentase tingkat kepuasan pasien pada keseluruhan dimensi diperoleh hasil terbesar adalah puas dengan persentase 51,8 %. Hal ini berarti pelayanan perawatan penumpatan 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.