

**NASKAH PUBLIKASI**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SUMBER CIREBON**  
**TAHUN 2015**



**Disusun oleh**

**ANGGITA MAULUDYNA MARANANTHA**  
**20100340045**

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

## ABSTRACT

### THE DESCRIPTION OF PATIENT'S SATISFACTION WITH QUALITY OF DENTAL HEALTH SERVICE AT SUMBER CIREBON HEALTH CENTER 2015

Anggita Mauludyna Maranantha <sup>1</sup>, Iwan Dewanto <sup>2</sup>

Student of Dental Education Study Program  
Lecturer of Dental Education Study Program  
E-mail: [mauludynagita@yahoo.com](mailto:mauludynagita@yahoo.com)

**Background:** Profile of Cirebon District Health Office in 2013 found that the prevalence of dental and oral health problems by 26% meant that it was close to the prevalence of the province of West Java. Preliminary survey results from visit data of Sumber Cirebon Health Center patients decreased the number of patient visits in March-April. Sumber Cirebon Health Center as one of the community health centers in Cirebon District, should properly maintain and improve its services so that patients feel satisfied and patients will not lose interest to come back again.

**Research Objective:** The aim of the study is to determine the description of patient satisfaction with quality of dental health service at Sumber Cirebon Health Center.

**Research Method:** This is an observational descriptive research with cross sectional design. The subjects of this study were 279 respondents who performed dental treatment at Sumber Cirebon Health Center taken using taken using purposive sampling technique. The instrument used was a questionnaire on satisfaction with the quality of dental and oral health services consisting of five dimensions, namely tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. Data analysis using descriptive analysis.

**Research Result:** Based on tangible dimensions, 187 (67%) patients expressed satisfaction; reliability dimension, as many as 190 (68%) patients expressed very satisfied; assurance dimension, 156 (56%) patients expressed satisfaction; dimensions of responsiveness, as many as 140 (50.1%) patients expressed very satisfied; Empathy dimension, 156 (56%) patients expressed satisfaction.

**Conclusion:** Based on five dimensions of satisfaction with the quality of dental health services at Sumber Cirebon Health Center patients mostly are satisfied.

**Keywords:** Description of patient's satisfaction, Therapeutic communication, Clinical dental student.

## INTISARI

### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SUMBER CIREBON TAHUN 2015

Anggita Mauludyna Maranantha<sup>1</sup>, Iwan Dewanto<sup>2</sup>

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

Dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

E-mail: [mauludynagita@yahoo.com](mailto:mauludynagita@yahoo.com)

**Latar Belakang:** Hasil profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon tahun 2013 didapatkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 26% artinya mendekati prevalensi provinsi Jawa Barat. Hasil survei awal dari data kunjungan pasien Puskesmas Sumber Cirebon terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada bulan Maret-April. Puskesmas Sumber sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat di Kabupaten Cirebon, sudah selayaknya menjaga dan meningkatkan pelayanannya agar pasien merasa puas dan pasien tidak akan kehilangan minat untuk kembali lagi.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain cross sectional. Subyek penelitian adalah 279 responden yang melakukan perawatan gigi di Puskesmas Sumber Cirebon yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Analisis data menggunakan analisis deskriptif.

**Hasil Penelitian:** Berdasarkan dimensi tangible, sebanyak 187 (67%) pasien menyatakan puas; dimensi reliability, sebanyak 190 (68%) pasien menyatakan sangat puas; dimensi assurance, sebanyak 156 (56%) pasien menyatakan puas; dimensi responsiveness, sebanyak 140 (50,1%) pasien menyatakan sangat puas; dimensi empathy, sebanyak 156 (56%) pasien menyatakan puas.

**Kesimpulan:** Berdasarkan lima dimensi kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon sebagian besar responden menyatakan puas.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Kepuasan, Puskesmas.

## PENDAHULUAN

Hasil profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon tahun 2013 didapatkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 26% artinya lebih besar dari angka nasional dan mendekati prevalensi provinsi Jawa Barat. Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon terdiri 40 Kecamatan dengan 57 Puskesmas dan 2 RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah). Prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di wilayah Kecamatan Sumber atau Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Sumber sebanyak 27% (Dinkes Kabupaten Cirebon, 2013).

Puskesmas Sumber sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat sudah selayaknya untuk selalu menjaga dan meningkatkan pelayanannya, sebab jika pelayanan yang diberikan dinilai baik, maka konsumen atau pasien akan merasa senang karena harapan untuk sembuh dari penyakit dilayani dengan sebaik-baiknya. Hasil survei awal dari data kunjungan Puskesmas Sumber Cirebon mengungkapkan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien pada bulan Maret hingga

April. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien dan citra penyedia pelayanan jasa kesehatan (Sarita, 2016).

Suatu hal yang sangat penting untuk mengetahui apa yang pasien kita butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personil), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personil untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personil untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan

pasien atau belum, sehingga puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Tjiptono, 2008).

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, maka menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon.

## METODE

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. subjek penelitian berjumlah 279 pasien yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian merupakan pasien puskesmas Sumber Cirebon yang telah mendapatkan perawatan gigi dan mulut. Penelitian ini bersifat deskriptif sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

## Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan pada sejumlah 279 pasien sebagai subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan pasien puskesmas Sumber Cirebon, yang telah mendapatkan perawatan gigi dan mulut yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin dan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 2, 3 dan 4 berikut:

Tabel 2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-22	59	21,1
24-30	79	28,3
31-35	70	25,1
36-40	71	25,5
Total	279	100,0

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa mayoritas pasien berusia 24-30 tahun yaitu sebanyak 79 (28,3%), dan pasien paling sedikit

Tabel 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	92	33,0
Perempuan	187	67,0
Total	279	100,0

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 187 (67,0%), sedangkan pasien yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 92 (33,0%).

Tabel 4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	8	3,0
Dosen/Guru	12	4,3
IRT	98	35,1
Mahasiswa	20	7,2
Pedagang/Wiraswasta	89	31,8
Pegawai/Karyawan Swasta	47	16,8
PNS	5	1,8
Total	279	100,0

Berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan pasien dalam penelitian ini yaitu sebagai ibu rumah tangga yang berjumlah 98 responden atau sebanyak 35,1% dan pedagang/wiraswasta yang berjumlah 89 orang atau sebanyak 31,8%. Dapat diartikan bahwa mayoritas pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon yaitu ibu rumah tangga dan pedagang/wiraswasta.

## b. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Selanjutnya dilakukan analisis dengan kategori berdasarkan jawaban dari masing-masing responden. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan jawaban pasien masuk dalam kategori tertentu. Dalam penelitian ini kategori terdiri dari 4 kategori yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan masing-masing dimensi kepuasan, menurut usia, jenis kelamin dan jenis pekerjaan dapat dilihat pada grafik dan tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* Menurut Usia

Usia	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
18-22	22 (7,9%)	36 (12,9%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	59 (21,1%)
24-30	33 (11,8%)	46 (16,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	79 (28,3%)
31-35	23 (8,2%)	47 (16,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	70 (25,1%)
36-40	13 (4,7%)	58 (20,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	71 (25,4%)
Total	91 (32,6%)	187 (67,0%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pasien usia 24-30 dengan kategori sangat puas adalah sebanyak 33 (11,8%) dan kategori puas adalah sebanyak 46 (16,5%), sedangkan pasien dengan usia 18-22 dalam kategori sangat puas adalah sebanyak 22 (7,9%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,04%).

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	62 (22,2%)	124 (44,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	187 (33,0%)
Laki-laki	29 (10,4%)	63 (22,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	92 (67,0%)
Total	91 (32,6%)	187 (67,0%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 29 (10,4%) dan kategori puas sebanyak 63 (22,6%), sedangkan pada pasien perempuan, kategori sangat puas sebanyak 62 (22,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,4%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* lebih tinggi pada perempuan.

Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Buruh	1 (2,3%)	7 (0,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/Guru IRT	6 (2,2%)	6 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
Mahasiswa	28 (10,0%)	70 (25,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Pedagang / Wiraswasta	4 (1,4%)	16 (5,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Karyawan Swasta	34 (12,2%)	55 (19,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
PNS	16 (5,7%)	30 (10,8%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
Total	92 (32,3%)	186 (66,6%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* kategori sangat puas paling banyak adalah pedagang yaitu sebanyak 34 (12,2%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,4%).

Nilai dapat pula disajikan pada grafik berikut ini.

Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* Menurut Usia

Usia	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
18-22	40 (14,3%)	18 (6,5%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	59 (21,1%)
24-30	57 (20,4%)	22 (7,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	79 (28,3%)
31-35	45 (16,1%)	24 (6,6%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	70 (25,1%)
36-40	48 (17,2%)	22 (7,9%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	71 (25,4%)
Total	190 (68,1%)	86 (30,8%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa pasien usia 24-30 dengan kategori sangat puas adalah sebanyak 57 (20,4%) dan kategori puas

adalah sebanyak 22 (7,9%), sedangkan pasien dengan usia 18-22 dalam kategori sangat puas adalah sebanyak 40 (14,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,04%).

Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	130 (46,6%)	55 (19,7%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	187 (67,0%)
Laki-laki	60 (21,5%)	31 (11,1%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	92 (33,0%)
Total	190 (68,1%)	86 (30,8%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 60 (21,5%) dan kategori puas sebanyak 31 (11,1%), sedangkan pada pasien perempuan, kategori sangat puas berjumlah 130 (46,6%) dan kategori puas berjumlah 55 (19,7%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* menurut jenis kelamin lebih tinggi responden perempuan dibandingkan laki-laki.

Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* Menurut Jenis Pekerjaan Tingkat Kepuasan Pasien

Pekerjaan	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	Total
Buruh	4 (1,4%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/ Guru IRT	8 (2,9%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
Mahasiswa	69 (24,7%)	27 (9,7%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Pedagang/ Wiraswasta	12 (4,3%)	7 (2,5%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pegawai/ Karyawan Swasta	59 (21,1%)	30 (10,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
PNS	36 (12,9%)	11 (3,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
Total	190 (68,1%)	86 (30,8%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* kategori sangat puas paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 69 (24,7%), sedangkan kategori tidak

Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* Menurut Usia Tingkat Kepuasan Pasien

Umur	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	Total
18-23	33 (11,8%)	26 (9,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	59 (21,1%)
24-30	33 (11,8%)	45 (16,1%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	79 (28,3%)
31-35	33 (11,8%)	37 (13,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	70 (25,1%)
36-40	23 (8,2%)	48 (17,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	71 (25,4%)
Total	122 (43,7%)	156 (55,9%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat bahwa pasien usia 24-30 dengan kategori sangat puas adalah sebanyak 33 (11,8%) dan kategori tidak puas adalah sebanyak 1 (0,4%), sedangkan pasien dengan usia 36-40 dalam



kategori sangat puas adalah sebanyak 23 (8,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 (0,04%).

Table 12. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	84 (30,1%)	103 (36,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	187 (67,0%)
Laki-laki	38 (13,6%)	53 (19,0%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	92 (33,0%)
Total	122 (43,7%)	156 (55,9%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa pasien perempuan dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 84 (30,1%) dan kategori puas adalah sebanyak 103 (36,9%), sedangkan pada pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 38(13,6%) dan kategori puas adalah sebanyak 53 (19,0%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Assurance menurut jenis kelamin lebih tinggi perempuan dibanding laki-laki.

Tabel 13. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Responden				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Buruh	3 (1,8%)	5 (1,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/Guru IRT	9 (3,2%)	3 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
Mahasiswa	41 (14,7%)	57 (20,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Pedagogi/ Wiraswasta	9 (3,2%)	10 (3,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pegawai/ Karyawan Swasta	36 (12,9%)	53 (19,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
PNS	23 (8,2%)	24 (8,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
Total	1 (0,4%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,8%)
	122 (43,7%)	156 (55,9%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 13 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Assurance kategori sangat puas paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 41 (14,7%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,4%).

Tabel 14. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Menurut Usia

Umur	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
18-23	33 (11,8%)	26 (9,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	59 (21,1%)
24-30	38 (13,6%)	40 (14,3%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	79 (28,3%)
31-35	38 (13,6%)	32 (11,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	70 (25,1%)
36-40	31 (11,1%)	40 (14,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	71 (25,4%)
Total	140 (50,2%)	138 (49,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 14 dapat dilihat bahwa pasien usia 24-30 dan 31-35 dengan kategori sangat puas adalah sebanyak 38 (13,6%) dan kategori tidak puas usia 24-30 adalah sebanyak 1 (0,4%), sedangkan usia 31-35 adalah

sebanyak 0 (0,0%). pasien dengan usia 36-40 dalam kategori sangat puas adalah sebanyak 31 (11,1%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 (0,0%).

Tabel 15. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	95 (34,1%)	91 (32,6%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	187 (67,0%)
Laki-laki	45 (16,1%)	47 (16,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	92 (33,0%)
Total	140 (50,2%)	138 (49,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 15 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 45 (16,1%) dan kategori puas adalah sebanyak 47 (16,8%), sedangkan pasien perempuan dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 93 (34,1%) dan kategori puas sebanyak 91 (32,6%).

Tabel 16. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Buruh	5 (1,8%)	3 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/Guru	7 (2,5%)	5 (1,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
IRT	47 (16,8%)	51 (18,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Mahasiswa	10 (3,6%)	10 (3,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pedagang	43 (15,4%)	45 (16,1%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
Wiraswasta/Pegawai Karyawan Swasta	26 (9,3%)	21 (7,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
PNS	2 (0,7%)	3 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,8%)
Total	140 (50,2%)	138 (49,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 16 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* kategori sangat puas paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 47 (16,8%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 (0,4%). Pasien dengan jenis pekerjaan pedagang/wiraswasta kategori sangat puas berjumlah 43 (15,4%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 1 (0,04%).

Tabel 17. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy Menurut Usia

Umur	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
18-23	28 (10,0%)	31 (11,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	59 (21,1%)
24-30	34 (12,2%)	45 (16,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	79 (28,3%)
31-35	30 (10,8%)	39 (14,0%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	70 (25,1%)
36-40	28 (10,0%)	41 (14,7%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	71 (25,4%)
Total	120 (43,0%)	156 (56,0%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 17 dapat dilihat bahwa pasien usia 24-30 dengan kategori sangat puas adalah sebanyak 34 (12,2%) dan kategori puas adalah sebanyak 45 (16,1%), sedangkan pasien dengan usia 18-23 dan 36-40 dalam kategori sangat puas adalah

sebanyak 28 (10,0%) dan kategori tidak puas pada pasien usia 36-40 adalah sebanyak 2 (0,7%).

Tabel 18. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	82 (29,3%)	103 (36,9%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	187 (67,0%)
Laki-laki	38 (13,6%)	53 (19,0%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	92 (33,0%)
Total	120 (43,0%)	156 (56,0%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100,0%)

Berdasarkan Tabel 18, dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 38 (13,6%) dan kategori tidak puas adalah sebanyak 1 (0,4%), sedangkan pasien perempuan dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 82 (29,3%) dan kategori puas sebanyak 2 (0,7%).

Tabel 19. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat tidak Puas n (%)	
Buruh	3 (1,1%)	5 (1,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/Guru	6 (2,2%)	5 (1,8%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
IRT	41 (14,7%)	55 (19,7%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Mahasiswa	7 (2,5%)	13 (4,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pedagang/Wiraswasta	36 (12,9%)	53 (19,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
Pegawai/Karyawan Swasta	25 (9,0%)	22 (7,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
PNS	2 (0,7%)	3 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,8%)
Total	120 (43,0%)	156 (56,0%)	3 (1,07%)	0 (0,0%)	279 (100%)

Berdasarkan Tabel 19 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *Empathy* kategori sangat puas paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 41 (14,7%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 2 (0,7%).

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Dimensi	Hasil Kategori Dimensi Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Tangible	0	1	187	91	279
Reliability	0	3	86	190	279
Assurance	0	1	156	122	279
Responsiveness	0	1	138	140	279
<i>Empathy</i>	0	3	156	120	279

Berdasarkan Tabel 20 rekapitulasi kategori dari tiap dimensi pelayanan. Tabel 20 menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling banyak dinilai sangat puas oleh pasien. Namun, secara umum pasien menilai aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumber Cirebon sudah baik yang ditandai dengan mayoritas jawaban atau penilaian pasien yang puas dan sangat puas pada masing-masing dimensi.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang didapatkan di puskesmas Sumber Cirebon, terdapat 5 dimensi kepuasan. Dari 5 kategori dimensi kepuasan tersebut, rata-rata kepuasan pasien di puskesmas sumber cirebon menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sumber cirebon

### ***Tangible* berdasarkan Usia**

Pasien dengan kelompok usia 36-40 tahun lebih cenderung merasa puas yaitu sebanyak 58 (20,8%) sedangkan usia 18-22 hanya sebanyak 36 (12,9%) pasien. Hal ini dikarenakan sarana ruang tunggu yang tersedia di puskesmas Sumber Cirebon cukup lengkap dan tersedianya pendingin ruangan berupa kipas angin pada ruang tunggu dan poliklinik gigi puskesmas Sumber Cirebon. Hal ini sesuai dengan Oroh (2014) yang mengungkapkan orang dengan usia cenderung tua umumnya lebih bersifat terbuka sehingga pasien usia cenderung tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien

usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien dengan usia cenderung tua lebih cepat merasa puas dari pasien usia muda.

### ***Tangible* berdasarkan Jenis Kelamin**

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa sangat puas pada dimensi *tangible* yaitu sebanyak 62 (22,2%). Hal ini dikarenakan penampilan bangunan puskesmas Sumber Cirebon yang terawat dan menarik serta penampilan dokter gigi dan perawat gigi di puskesmas Sumber Cirebon yang sopan dan rapi. Hal ini sesuai dengan Gunarsa (2008) yang mengungkapkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

### ***Tangible* berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai pedagang paling banyak merasakan sangat puas yaitu sebanyak 34 (12,2%) sedangkan

yang paling sedikit merasakan sangat puas yaitu buruh sebanyak 1 (2,5%). Hal ini dikarenakan penataan benda-benda di dalam poliklinik gigi puskesmas Sumber Cirebon terbilang rapi. Menurut Utama (2003) bahwa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien adalah salah satunya jenis pekerjaan.

#### ***Reliability* berdasarkan usia.**

Pasien dengan kelompok usia 24-30 cenderung merasa sangat puas sebanyak 57 (20,4%) sedangkan pasien dengan usia 36-40 sebanyak 48 (17,2%). Hal ini dikarenakan pelayanan pendaftaran di puskesmas Sumber Cirebon cepat dan mudah. Menurut Olson (2000) mengungkapkan kelompok umur yang berbeda memberikan perilaku yang berbeda juga. Umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang optimal dan mandiri.

#### ***Reliability* berdasarkan jenis kelamin.**

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa sangat puas pada dimensi *reliability* yaitu sebanyak 130 (46,6%). Hal ini dikarenakan pelayanan di puskesmas Sumber Cirebon berjalan sesuai dengan nomor urut. Menurut Kotler, Shalowitz, dan Stevens (2008), Kelompok wanita biasanya menggunakan jasa atau produk pelayanan kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan kelompok pria. Wanita cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien laki-laki.

#### ***Reliability* berdasarkan jenis pekerjaan**

Pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai pegawai/karyawan swasta merasa puas sebanyak 11 (3,9%) lebih sedikit dibandingkan dengan pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 27 (9,7%). Hal ini dikarenakan Menurut Abdillah (2006), seseorang yang bekerja lebih banyak menuntut atau mengkritik

terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

#### **Assurance berdasarkan usia**

Pasien dengan kelompok usia 24-30 tahun lebih banyak merasa sangat puas yaitu sebanyak 33 (11,8%) sedangkan usia 36-40 tahun hanya sebanyak 23 (8,2%) pasien. Hal ini dikarenakan selama perawatan gigi dan mulut pasien merasa aman dan nyaman. Menurut Gunarsa (2008) terkait dengan umur dijelaskan bahwa bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga cenderung lebih cepat merasa puas.

#### **Assurance berdasarkan jenis kelamin**

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa puas pada dimensi *assurance* yaitu sebanyak 103 (36,9%). Hal ini dikarenakan dokter gigi dan perawat gigi di puskesmas Sumber Cirebon bersikap sopan, perhatian dan ramah. Menurut Nindia (2012), Pasien berjenis kelamin perempuan cenderung merasa puas terhadap

pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien laki-laki. Hal ini kemungkinan karena laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas. Sedangkan sifat perempuan cenderung sensitif.

#### **Assurance berdasarkan jenis pekerjaan.**

Pasien dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga paling banyak merasakan puas 57 (20,4%). Hal ini dikarenakan tindakan dokter gigi dan perawat gigi saat melakukan perawatan gigi dan mulut tidak kasar dan berhati-hati. Menurut Notoatmodjo (2003) mengungkapkan bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Dalam hal ini mungkin pasien yang tidak bekerja menuntut lebih untuk pemberian pelayanan yang adil dan merata tanpa memandang status sosial ekonomi.

#### **Responsiveness berdasarkan usia**

Pasien dengan kelompok usia 31-35 tahun terlihat lebih banyak merasa puas yaitu sebanyak 38 (13,6%) dibandingkan kelompok usia 18-23 tahun yaitu 33 (11,8%).

Hal ini dikarenakan dokter gigi di puskesmas Sumber Cirebon mampu menjelaskan tentang gangguan/penyakit dan perawatan yang akan dilakukan dengan jelas serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Menurut Resmisari (2008) bahwa pasien berumur lebih banyak merasa puas dibandingkan pasien yang berumur muda. Hal ini disebabkan karena seringkali pasien berumur memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas puskesmas mengenai keadaannya, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi.

#### ***Responsiveness berdasarkan jenis kelamin***

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa sangat puas pada dimensi *responsiveness* yaitu sebanyak 95 (34,1%). Hal ini dikarenakan Menurut Barata (2006), jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa wanita dianggap kurang pengalaman, sedangkan laki-

laki dianggap lebih berpengalaman sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan.

Menurut Nindia (2012), Pasien berjenis kelamin perempuan cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien laki-laki. Hal ini kemungkinan karena laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas. Sedangkan sifat perempuan cenderung sensitif.

#### ***Responsiveness berdasarkan jenis pekerjaan***

Pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga paling banyak merasakan sangat puas yaitu sebanyak 47 (16,8%) sedangkan pedagang 43 (15,4%). Hal ini dikarenakan selama perawatan gigi dan mulut di puskesmas Sumber Cirebon dokter gigi bersedia untuk menjelaskan gangguan/penyakit pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti. Menurut Notoatmodjo (2003) mengungkapkan bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Dalam hal ini mungkin

pasien yang tidak bekerja menuntut lebih untuk pemberian pelayanan yang adil dan merata tanpa memandang status sosial ekonomi.

#### ***Empathy* berdasarkan usia**

Pasien dengan kelompok usia 31-35 tahun merasakan sangat puas sebanyak 30 (10,8%) sedangkan kelompok usia 36-40 sebanyak 28 (10,0%). Hal ini dikarenakan perawatan yang diberikan cepat, memuaskan, dan mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan. Supriyanto dan Ernawati (2010) menyatakan kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang dipengaruhi umur pula. Kebutuhan terlihat jelas pada hal tertentu. Kotler, Shalowitz, dan Stevens (2008) mengungkapkan kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat berbeda pada masing-masing kelompok usia.

#### ***Empathy* berdasarkan jenis kelamin**

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa puas pada dimensi *emphaty* yaitu sebanyak 103 (36,9%). Hal ini dikarenakan perawatan yang

diberikan cepat, memuaskan, dan mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan. Menurut Nindia (2012), Pasien berjenis kelamin perempuan cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien laki-laki. hal ini kemungkinan karena laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas. Sedangkan sifat perempuan cenderung sensitif.

#### ***Empathy* berdasarkan jenis pekerjaan**

Pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS paling sedikit merasakan sangat puas yaitu sebanyak 2 (0,7%) dibandingkan dengan pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa 7 (2,5%). Hal ini dikarenakan perawatan yang diberikan cepat, memuaskan, dan mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan. Menurut Utama (2003) bahwa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan dan penentu prioritas



tingkat kepuasan pasien adalah salah satunya jenis pekerjaan

## KESIMPULAN

Berdasarkan dimensi *tangible* menurut usia, tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah pada usia 24-30 tahun sebanyak (11,8%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih tinggi (22,2%) dibanding pasien laki-laki (10,4%). Menurut jenis pekerjaan, pedagang mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi (12,2%). Berdasarkan dimensi *reliability* menurut usia, responden dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu usia 24-30 tahun sebanyak (11,8%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih tinggi (46,6%) dibanding pasien laki-laki (21,5%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi (24,7%). Berdasarkan dimensi *assurance* menurut usia, tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah pada usia 18-23 sampai 31-35 tahun sebanyak (11,8%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih

tinggi (30,1%) dibanding pasien laki-laki (13,6%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi sebanyak (14,7%). Berdasarkan dimensi *responsiveness* menurut usia, tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah pada usia 24-30 dan 31-35 tahun sebanyak 38 (13,6%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih tinggi 95 (34,1%) dibanding pasien laki-laki yaitu sebanyak 45 (16,1%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 47 (16,8%). Berdasarkan dimensi dimensi *emphaty* menurut usia, tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah pada usia yaitu usia 24-30 tahun sebanyak 34 (12,2%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih tinggi 82 (29,3%) dibanding pasien laki-laki yaitu sebanyak 38 (13,6%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 41 (14,7%).

## SARAN

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian sejenis di tempat yang berbeda sehingga hasil dapat bersifat lebih menyeluruh.

## REFERENSI

- Abdilah, D. A., & Ramdan .M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika STIKes Ahmad Yani.
- Barata, A. A., 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon. 2013. *Profil Kesehatan Kabupaten Cirebon*. Kabupaten Cirebon: Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia.
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R.J. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building a customer-driven health system*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Nilaiika, Nindia. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo*.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Oroh, Merryani E, Sefti Rompas dan Linnie Ponddag. 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Resmisari, R. 2008. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta.
- Supriyanto S, Ernawati M. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Utama, S., 2003. *Memahami fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan.