

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan kategori. Beberapa kriteria sampel penelitian ini yaitu pasien puskesmas Sumber Cirebon yang sudah mendapatkan pelayanan seputar kesehatan gigi dan mulut dengan usia 18-40 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi responden.

##### 1. 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 sebanyak 59 (21,1%) berusia 18-22 tahun.

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.

## 2. 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 (0,4%)	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 (0,4%).

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%)

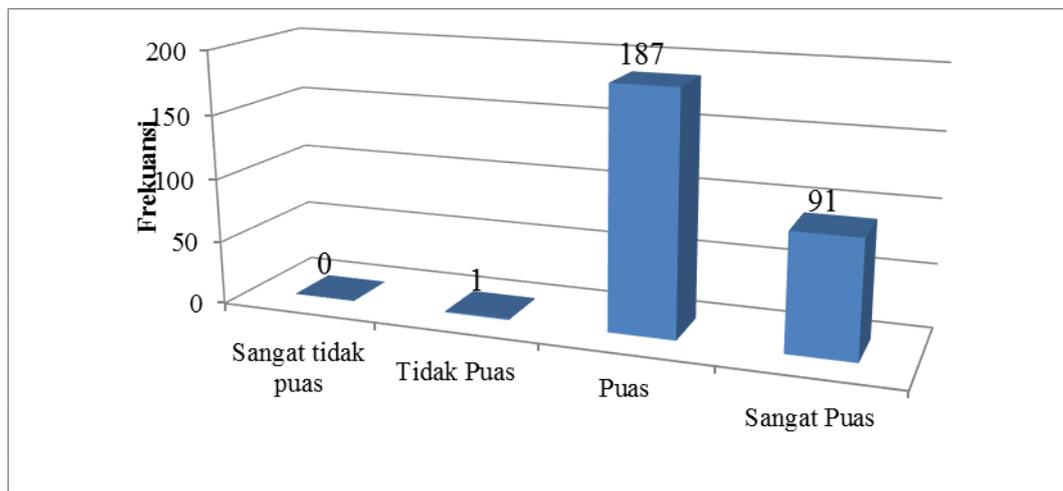
Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 29 (10,4%) dan kategori puas sebanyak 63 (22,6%), sedangkan pada pasien perempuan, kategori sangat puas sebanyak 62 (22,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 (0,4%). Tingkat kepuasan 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 (2,5%)	7 (0,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/Guru	6 (2,2%)	6 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
IRT	28 (10,0%)	70 (25,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Mahasiswa	4 (1,4%)	16 (5,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pedagang/ Wiraswasta	34 (12,2%)	55 (19,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
Karyawan Swasta	16 (5,7%)	30 (10,8%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
PNS	3 (1,1%)	2 (0,07%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,8%)
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 pada karyawan swasta terdapat kategori tidak puas sebanyak 1 (0,4%).

Nilai dapat pula disajikan pada grafik berikut ini.



Gambar 3. Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang menilai sangat tidak puas mengenai bukti langsung. Pasien cenderung menjawab puas dan sangat puas mengenai dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai secara bukti langsung seperti bentuk bangunan puskesmas, penampilan ruang tunggu, sarana ruang tunggu, kerapihan penataan, tersedianya pendingin ruangan di puskesmas Cirebon sudah baik.

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%)

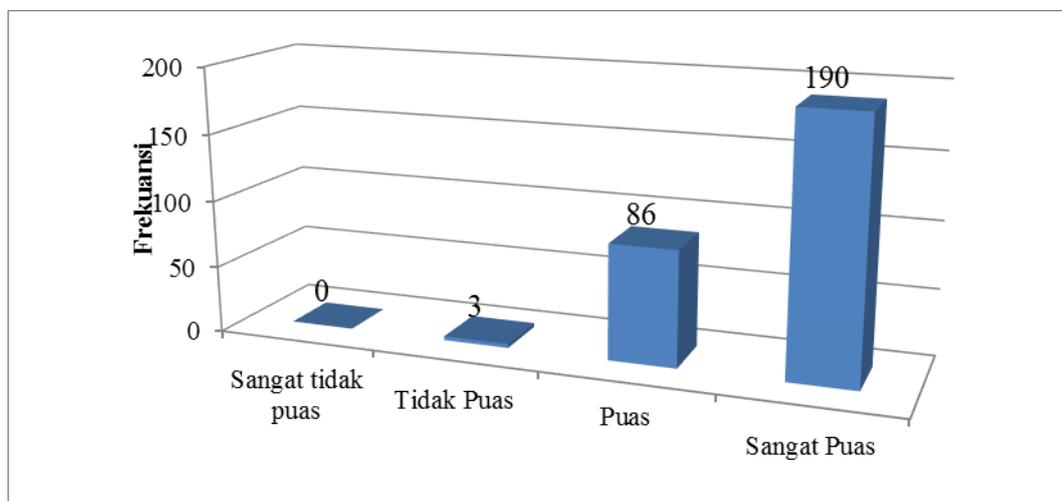
Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 60 (21,5%) dan kategori puas sebanyak 31 (11,1%), sedangkan pada pasien perempuan, kategori sangat puas berjumlah 130 (46,6%) dan kategori puas berjumlah 55 (19,7%). Tingkat kepuasan 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

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Buruh	4 (1,4%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (2,9%)
Dosen/ Guru	8 (2,9%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
IRT	69 (24,7%)	27 (9,7%)	2 (0,7%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Mahasiswa	12 (4,3%)	7 (2,5%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	20 (7,2%)
Pedagang/ Wiraswasta	59 (21,1%)	30 (10,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
Pegawai/ Karyawan Swasta	36 (12,9%)	11 (3,9%)	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	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 puas sebanyak 2 (0,7%).

Nilai dapat pula disajikan pada grafik berikut ini.



Gambar 4. Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang menilai sangat tidak puas mengenai dimensi kehandalan. Pasien cenderung menjawab puas dan sangat puas mengenai indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai secara kehandalan seperti pelayanan pendaftaran, pelayanan yang sesuai dengan nomor urut di puskesmas Cirebon sudah baik.

Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* 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	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%).

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

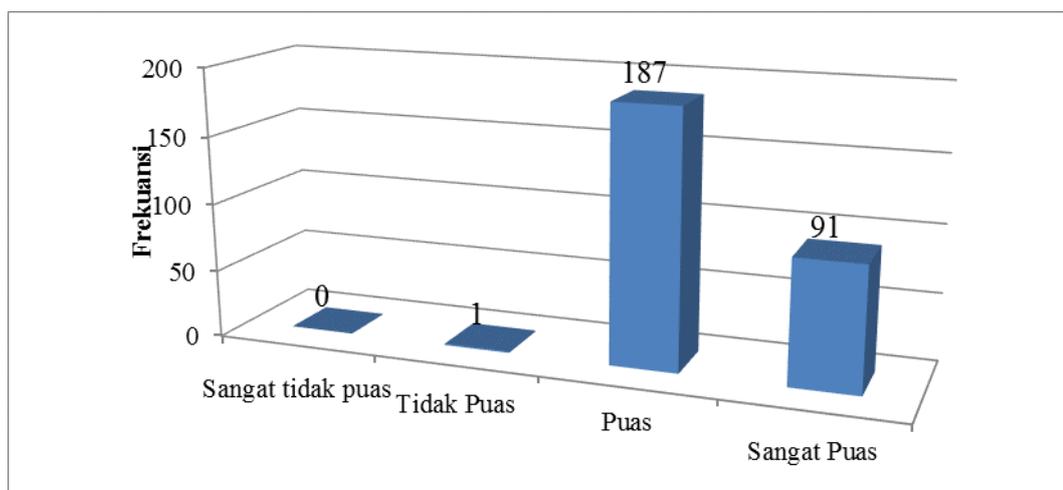
Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)	
Perempuan	84 (30,1%)	103 (36,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	187 (67,0%)
Laki-laki	38 (13,6%)	53 (19,0%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	92 (33,0%)
Total	122 (43,7%)	156 (55,9%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	279 (100%)

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	9 (3,2%)	3 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (4,3%)
IRT	41 (14,7%)	57 (20,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	98 (35,1%)
Mahasiswa	9 (3,2%)	10 (3,6%)	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	23 (8,2%)	24 (8,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	47 (16,8%)
PNS	1 (0,4%)	4 (1,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,8%)
Total	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%).



Gambar 5. Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang menilai sangat tidak puas mengenai jaminan yang diberikan puskesmas. Pasien cenderung menjawab puas dan sangat puas mengenai dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai secara jaminan seperti sikap perawat, tindakan dokter yang hati-hati, keamanan dan kenyamanan selama perawatan, dokter yang memiliki penampilan yang meyakinkan, hingga pada penampilan perawat di puskesmas Cirebon sudah baik.

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%)

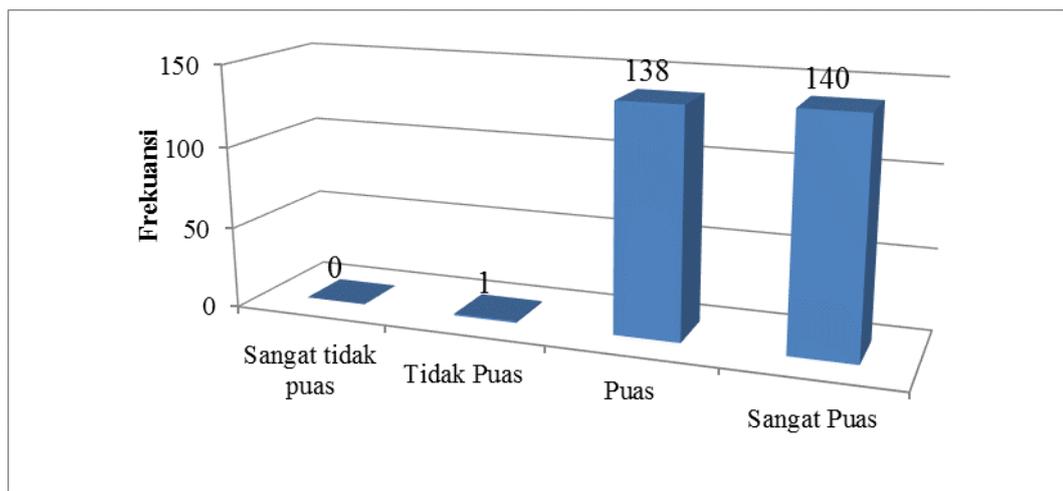
Berdasarkan Tabel 15 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 45 (16,1%) dan kategori puas adalah sebanyak 47 (16,8%), sedangkan pasien perempuan dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 93 (34,1%) dan kategori puas sebanyak 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/ Wiraswasta	43 (15,4%)	45 (16,1%)	1 (0,04%)	0 (0,0%)	89 (31,9%)
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%).



Gambar 6. Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang menilai sangat tidak puas mengenai daya tanggap. Pasien cenderung menjawab puas dan sangat puas mengenai dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai secara daya tanggap seperti dokter yang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan kemampuan dokter gigi dalam menjelaskan penyakit kepada pasien di puskesmas Cirebon sudah baik.

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%)

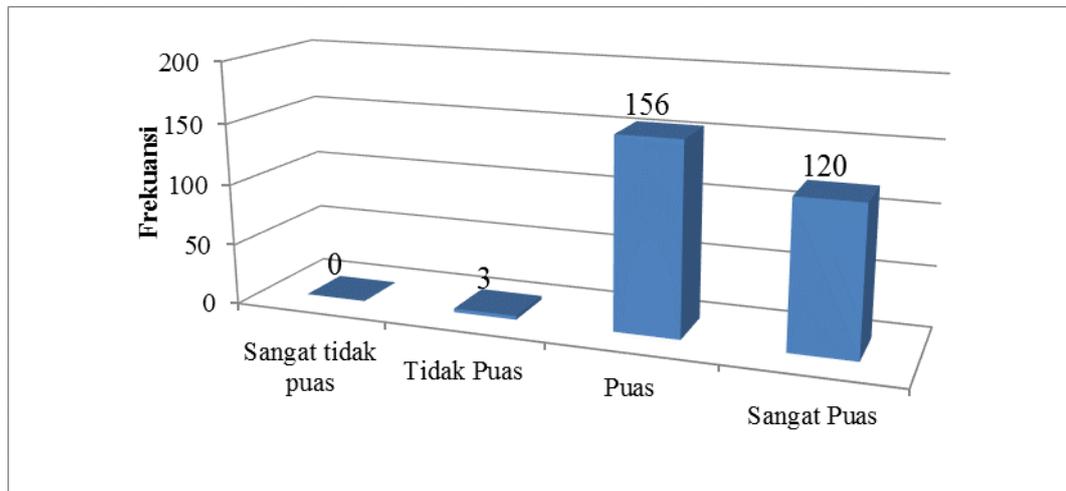
Berdasarkan Tabel 18 dapat dilihat bahwa pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 38 (13,6%) dan kategori tidak puas adalah sebanyak 1 (0,4%), sedangkan pasien perempuan dengan tingkat

kepuasan kategori sangat puas adalah sebanyak 82 (29,3%) dan kategori puas sebanyak 2 (0,7%).

Tabel 19. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty* 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%)	
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 *Emphaty* kategori sangat puas paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 41 (14,7%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 2 (0,7%).



Gambar 7. Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang menilai sangat tidak puas mengenai dimensi empati. Pasien cenderung menjawab puas dan sangat puas mengenai dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai secara empati seperti perawatan yang diberikan baik secara kecepatannya serta mampu menghilangkan rasa sakit atau keluhan di puskesmas Cirebon sudah tergolong baik.

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
Empathy	0	3	156	120	279

Berdasarkan Tabel 20 rekapitulasi kategori dari tiap dimensi pelayanan. 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.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat 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.

### *1. Tangible*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien puas terhadap dimensi *tangible*, hal ini disebabkan karena Puskesmas Sumber Cirebon memiliki gedung yang kokoh terawat, lingkungan sekitarnya pun bersih terawat, ruang tunggu yang nyaman dilengkapi adanya kipas angin dan televisi, penampilan petugas kesehatan rapi dan sopan, serta ruang pemeriksaan yang bersih dan tata letaknya tergolong rapi. Untuk ruang periksa gigi Puskesmas Sumber Cirebon juga terlihat rapih, bersih, tidak berantakan dan terdapat kipas angin. Menurut Sahib (2012), setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana prasarana pelayanan yang tersedia.

a. *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.

b. *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.

c. *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

2. *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien merasa puas terhadap dimensi *reliability*. Hal ini disebabkan karena, sebagian besar pasien merasa puas pada dimensi *reliability* atau kehandalan. Salah satu faktor yang membuat pasien merasa puas, menurut hasil penelitian adalah pelayanan di Puskesmas Sumber Cirebon yang mudah, cepat dan sesuai dengan nomor urut. Hal ini sesuai dengan Parasuraman (2001), tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

a. *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.

b. *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.

c. *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.

3. *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien merasa puas pada dimensi *assurance* atau jaminan pelayanan. Hal ini disebabkan karena pasien menilai dokter gigi dan perawat gigi di Puskesmas Sumber Cirebon bersikap sopan, ramah dan perhatian. Dalam melakukan tindakan pemeriksaan dokter gigi dan perawat gigi pun bersikap hati-hati dan tidak kasar. Hal ini sesuai dengan Suryadi (2008), baik buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif.

a. *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.

b. *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.

c. *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.

#### 4. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien puas terhadap dimensi *responsiveness*. Hal ini disebabkan karena pasien menganggap dokter gigi dan perawat gigi di Puskesmas Sumber Cirebon sudah memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (2001), setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat

pelayanan, hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, detail, membina, mengarahkan dan membujuk, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

a. *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 seringnya pasien berumur memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas puskesmas mengenai keadaannya, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi.

b. *Responsiveness* berdasarkan jenis kelamin

Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak merasa 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.

c. 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.

5. *Emphaty*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien puas terhadap dimensi *emphaty*. Hal ini disebabkan karena pelayanan dokter gigi dan perawat gigi di Puskesmas Sumber Cirebon memperlakukan semua pasien sama, tidak membedakan status atau golongan pasien, pasien yang menggunakan fasilitas BPJS ataupun tidak menggunakan BPJS. Dokter gigi dan perawat gigi di Puskesmas Sumber Cirebon juga terlihat melayani pasien dengan ramah, sopan, dan memahami masalah para pasien.

Menurut Margaretha (2003), empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian keseriusan, dan pengertian.

a. *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.

b. *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.

c. *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