

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Peserta

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan dengan memberikan kuisioner kepada pasien BPJS di poli gigi Klinik Pratama Firdaus pada bulan Desember 2018-Maret 2019. Jumlah sampel pasien sebanyak 97 pasien dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, jumlah ini didapatkan dari perhitungan rumus sampel. Berikut ini adalah karakteristik responden pada penelitian ini yang dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

1) Jenis kelamin

Responden pada penelitian ini berjumlah 97 terdiri dari laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin perlu diketahui untuk memperoleh gambaran seberapa besar jumlah laki-laki dan perempuan pada penelitian.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki- laki	29	29,90
Perempuan	68	70,10
Total	97	100

Hasil yang didapat sesuai pada Tabel 2, frekuensi responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 68 responden (70,10%) sedangkan laki-laki berjumlah 29 responden (29,90%).

2) Pendidikan

Menurut jenjang pendidikan, responden penelitian dibagi menjadi 8 yaitu tidak sekolah, SD, SMP, SMA, diploma, S 1, S 2, dan S3.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
Tidak sekolah	0	0
SD	3	3,09
SMP	6	6,18
SMA/SMK	45	46,39
Diploma	7	7,22
S 1	28	28,87
S 2	7	7,22
S 3	1	1,03
Total	97	100

Hasil yang didapatkan pada Tabel 3 adalah sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA yaitu sebanyak 45 responden (46,39%) dan yang paling sedikit adalah S 3 yaitu sebanyak 1 responden (1,03%). Tidak ada responden yang pendidikannya tidak sekolah dalam penelitian ini.

3) Pekerjaan

Pekerjaan responden diklasifikasikan menjadi 8, ada pelajar, PNS, BUMN, pegawai swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, pensiunan, dan lainnya.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
Pelajar	24	24,74
PNS	5	5,15
BUMN	1	1,03
Pegawai swasta	15	15,47
Wiraswasta	10	10,31
Ibu rumah tangga	29	29,90
Pensiunan	2	2,06
Lainnya	11	11,34
Total	97	100

Tabel 4 menunjukkan hasil bahwa pekerjaan responden paling banyak yaitu ibu rumah tangga dengan jumlah sebanyak 29 responden (31,95%) dan yang paling sedikit adalah BUMN sebanyak 1 responden (1,03%).

b. Tingkat Kepuasan Peserta di Klinik Pratama Firdaus

Perhitungan tingkat kepuasan pasien dilakukan secara keseluruhan gabungan dari item pertanyaan dimensi-dimensi mutu pelayanan kemudian dimasukkan ke dalam rumus tingkat kepuasan pasien dan hasil akhirnya dikategorikan menurut Arikunto (1998), kemudian dihitung berapa responden yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas.

Rumus tingkat kepuasan pasien :

$$\% = \frac{\text{jumlah score data yang diperoleh}}{\text{total score item pertanyaan}} \times 100 \%$$

Tolak ukur dalam menentukan kepuasan pasien :

Sangat puas dengan skor : 76-100 %

Puas dengan skor : 56-75%

Tidak puas dengan skor : 40-55%

Sangat tidak puas dengan skor : <40 %

(Arikunto, 1998)

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden Klinik Pratama Firdaus

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Puas	16	16,49
Sangat puas	81	83,51
Total	97	100

Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Firdaus. Sebanyak 81 responden (83,51%) menyatakan sangat puas, sedangkan 16 responden (16,49%) puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan peserta atau pasien di Klinik Pratama Firdaus dibagi berdasarkan dimensi mutu, dimensi mutu meliputi *tangible*/wujud, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, *emphaty*/empati. Perhitungan dilakukan pada setiap masing-masing dimensi. Dimensi *tangible* ada 4 pertanyaan, dimensi *reliability* ada 3

pertanyaan, dimensi *responsiveness* ada 4 pertanyaan, dimensi *assurance* ada 6 pertanyaan, dan dimensi *emphaty* ada 4 pertanyaan. Setiap dimensi dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan pasien kemudian hasil yang didapat dikategorikan menurut Arikunto (1998). Berikut adalah hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu. Tolak ukur dalam menentukan kepuasan pasien :

Sangat puas dengan skor	: 76-100 %
Puas dengan skor	: 56-75%
Tidak puas dengan skor	: 40-55%
Sangat tidak puas dengan skor	: <40 %

(Arikunto,1998)

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Dimensi mutu		Sangat tidak puas	Tidak puas	puas	Sangat puas
<i>Tangible</i>	N	0	0	33	64
	%	0	0	34,02	65,98
<i>Reliability</i>	N	0	0	47	50
	%	0	0	48,45	51,55
<i>Responsiveness</i>	N	0	0	51	46
	%	0	0	52,57	47,43
<i>Assurance</i>	N	0	0	35	62
	%	0	0	36,08	63,92
<i>Emphaty</i>	N	0	0	22	75
	%	0	0	22,68	77,32

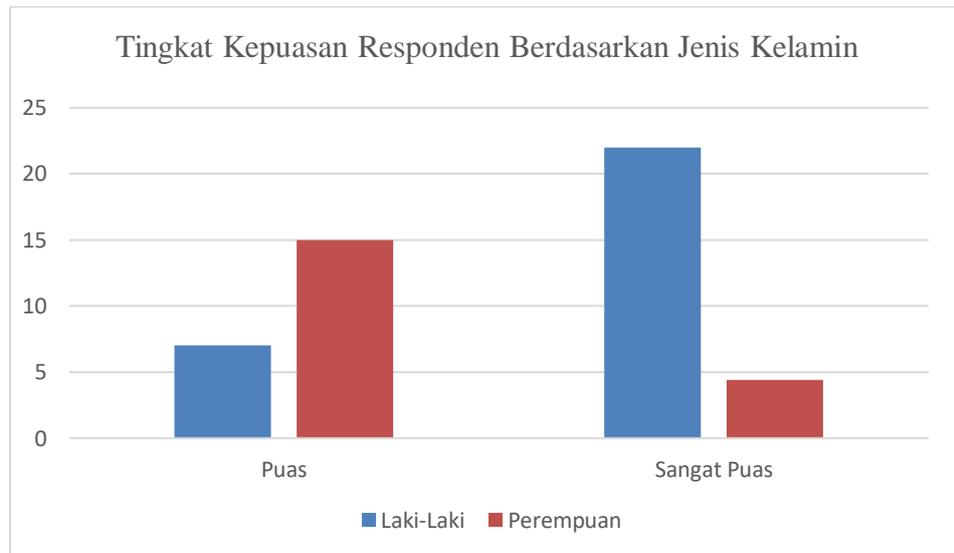
Tabel 6 menunjukkan hasil bahwa untuk dimensi *tangible* adalah sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan. Jumlah responden yang sangat puas yaitu sebanyak 64 responden (65,98%). Hasil untuk dimensi *reliability*/keandalan sama seperti aspek *tangible*, responden sebagian besar sangat puas dengan

jumlah 50 responden (51,55%). Hasil dari dimensi *responsiveness*/daya tanggap menunjukkan bahwa responden sebagian besar menyatakan puas daripada kategori-kategori yang lainnya, jumlah responden yang puas yaitu sebanyak 51 responden (52,57%). Jumlah sangat puas sangat dominan pada dimensi *assurance*/jaminan yaitu sebanyak 62 responden (63,92%). Dimensi terakhir pada penelitian adalah *emphaty*/empati, hasil didapatkan bahwa responden juga sangat puas sebagai hasil yang dominan dengan jumlah 75 responden (77,32%). Pada penelitian kali ini tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, terlihat pada hasil pada tabel menyatakan bahwa jumlah keduanya sebanyak 0 responden.

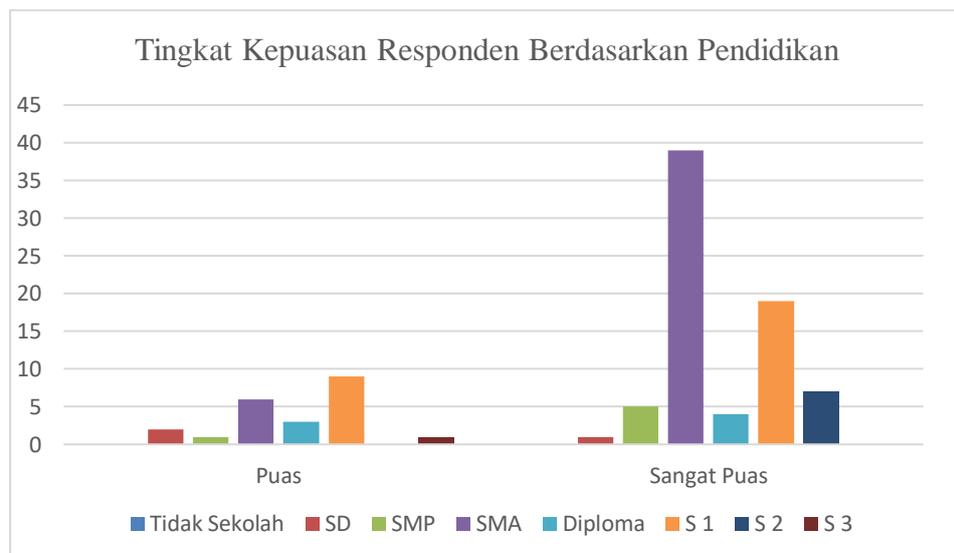
Karakteristik responden penelitian dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Perhitungan dilakukan secara keseluruhan gabungan dari item-item pertanyaan dimensi mutu dan dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan, kemudian dikelompokkan berdasarkan karakteristik responden dan dihitung berapa responden yang sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas. Berikut adalah tingkat kepuasan peserta atau pasien berdasarkan karakteristik responden.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

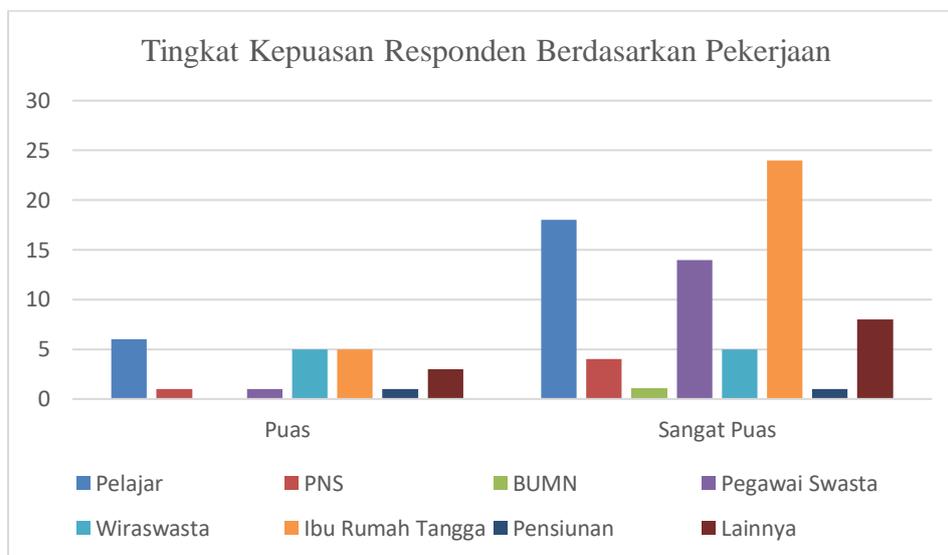
Karakteristik responden		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki -laki	0	0	7 (24,13)	22 (75,87)
	Perempuan	0	0	15 (22,05)	53 (77,95)
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0	0(0)	0(0)
	SD	0	0	2 (66,67)	1 (33,33)
	SMP	0	0	1 (16,67)	5 (83,33)
	SMA	0	0	6 (13,33)	39 (86,67)
	Diploma	0	0	3 (42,86)	4 (57,14)
	S 1	0	0	9 (32,14)	19(67,86)
	S 2	0	0	0 (0)	7(100)
	S 3	0	0	1 (100)	0(0)
	Pekerjaan	Pelajar	0	0	6 (25)
PNS		0	0	1 (20)	4 (80)
BUMN		0	0	0 (0)	1 (100)
Pegawai swasta		0	0	1 (6,67)	14 (93,33)
Wiraswasta		0	0	5 (50)	5 (50)
Ibu rumah tangga		0	0	5 (17,24)	24 (82,76)
Pensiunan		0	0	1 (50)	1 (50)
Lainnya		0	0	3 (27,28)	8 (72,72)



Gambar 4. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 6. Grafik Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 7 dimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien didominasi oleh sangat puas. Nilai sangat puas tertinggi ada pada jenis kelamin perempuan yaitu sebesar (77,95%) dan nilai tertinggi pada nilai puas ada pada jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar (24,13%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, nilai tertinggi sangat puas ada pada pendidikan S 2 yaitu sebesar (100%) dan terendah ada pada pendidikan S 3 yaitu (1,03%) dan untuk nilai puas tertinggi ada pada pendidikan S 3. Pada pekerjaan, nilai sangat puas persentase tertinggi ada pada pekerjaan BUMN sedangkan terendah pada pekerjaan wiraswasta dan pensiunan yaitu sebesar (50%).

Dimensi mutu pelayanan ada 5 yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan masing-masing setiap dimensi mutu dilakukan dengan cara mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik responden,

langkah selanjutnya kemudian menjumlahkan hasil dari item pertanyaan setiap masing-masing dimensi mutu kemudian dibagi total *score* pertanyaan pada dimensi tersebut dan dihitung berapa responden yang sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas pada dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*. Berikut adalah hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Karakteristik Responden		Dimensi <i>Tangible</i>			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	8 (27,58)	21 (72,42)
	Perempuan	0	0	25 (36,77)	43(63,23)
	Tidak sekolah	0	0	0	0
Pendidikan	SD	0	0	2 (66,67)	1 (33,33)
	SMP	0	0	3 (50)	3(50)
	SMA	0	0	13 (28,89)	32 (71,11)
	Diploma	0	0	3 (42,86)	4 (57,14)
	S 1	0	0	11 (39,28)	17 (60,72)
	S 2	0	0	0 (0)	7 (100)
	S 3	0	0	1 (100)	0 (0)
Pekerjaan	Pelajar	0	0	10 (41,67)	14 (58,33)
	PNS	0	0	1 (20)	4 (80)
	BUMN	0	0	0 (0)	1 (100)
	Pegawai Swasta	0	0	2 (13,33)	13 (86,67)
	Wiraswasta	0	0	6 (60)	4 (40)
	Ibu Rumah Tangga	0	0	10 (34,48)	19 (65,52)
	Pensiunan	0	0	1 (50)	1 (50)
	Lainnya	0	0	3 (27,27)	8 (72,73)

Tabel 8, menunjukkan hasil bahwa pada dimensi *tangible* sebagian besar responden sangat puas terhadap aspek fisik yang diberikan oleh

Klinik Pratama Firdaus kepada pasien. Beberapa kategori responden yang tidak menyatakan sangat puas adalah SD dan S 3 pada kategori pendidikan, dan wiraswasta pada kategori pekerjaan.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Karakteristik Responden		Dimensi <i>Reliability</i>			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	13 (44,82)	16 (55,18)
	Perempuan	0	0	34 (50)	34 (50)
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0	0	0
	SD	0	0	2 (66,67)	1 (33,33)
	SMP	0	0	3 (50)	3 (50)
	SMA	0	0	15 (33,33)	30 (66,67)
	Diploma	0	0	5 (71,43)	2 (28,57)
	S 1	0	0	18 (64,28)	10 (35,72)
	S 2	0	0	3 (42,86)	4 (57,14)
	S 3	0	0	1 (100)	0 (0)
Pekerjaan	Pelajar	0	0	11 (45,83)	13 (54,17)
	PNS	0	0	4 (80)	1 (20)
	BUMN	0	0	0 (0)	1 (100)
	Pegawai Swasta	0	0	8 (53,33)	7 (46,67)
	Wiraswasta	0	0	6 (60)	4 (40)
	Ibu Rumah Tangga	0	0	12 (41,38)	17 (58,62)
	Pensiunan	0	0	1 (50)	1 (50)
	Lainnya	0	0	5 (45,45)	6 (54,55)

Hasil pada Tabel 9, menunjukkan bahwa data berimbang, antara yang puas dengan yang sangat puas pada aspek *reliability*, 7 kategori menyatakan puas diantaranya adalah SD, diploma, S 1, S 3, PNS, pegawai swasta, wiraswasta, dan 7 kategori yang menyatakan sangat puas adalah laki-laki, SMA, S 2, pelajar, BUMN, ibu rumah tangga, lainnya dan sisanya adalah

berimbang. Hasil akhir jika menggunakan nilai rata-rata menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap dimensi ini.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Karakteristik Responden		Dimensi <i>Responsiveness</i>			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	13 (44,82)	16 (55,18)
	Perempuan	0	0	37 (54,41)	31 (45,59)
	Tidak sekolah	0	0	0	0
Pendidikan	SD	0	0	3 (100)	0 (0)
	SMP	0	0	4 (66,67)	2 (33,33)
	SMA	0	0	18 (40)	27 (60)
	Diploma	0	0	6 (85,71)	1 (14,29)
	S 1	0	0	17 (60,71)	11 (39,29)
	S 2	0	0	2 (28,57)	5 (71,43)
	S 3	0	0	1 (100)	0 (0)
Pekerjaan	Pelajar	0	0	12(50)	12 (50)
	PNS	0	0	3 (60)	2 (40)
	BUMN	0	0	1 (100)	0 (0)
	Pegawai Swasta	0	0	6 (40)	9 (60)
	Wiraswasta	0	0	6 (60)	4 (40)
	Ibu Rumah Tangga	0	0	17 (58,62)	12 (41,38)
	Pensiunan	0	0	1 (50)	1 (50)
	Lainnya	0	0	5 (45,45)	6 (54,55)

Tabel 10, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden puas terhadap aspek *responsiveness* yang berikan oleh Klinik Pratama Firdaus kepada pasien. hal ini terlihat dengan banyaknya nilai puas pada kategori-kategori penelitian.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Karakteristik Responden		Dimensi <i>Assurance</i>			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	9 (31,03)	20 (68,97)
	Perempuan	0	0	26 (38,23)	42 (61,77)
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0	0	0
	SD	0	0	2 (66,67)	1 (33,33)
	SMP	0	0	1 (16,67)	5 (83,33)
	SMA	0	0	13 (28,89)	32 (71,11)
	Diploma	0	0	4 (57,14)	3 (42,86)
	S 1	0	0	13 (46,43)	15 (53,57)
	S 2	0	0	1 (14,29)	6 (85,71)
	S 3	0	0	1 (100)	0 (0)
Pekerjaan	Pelajar	0	0	7 (29,16)	17 (70,84)
	PNS	0	0	2 (40)	3 (60)
	BUMN	0	0	0 (0)	1 (100)
	Pegawai Swasta	0	0	4 (26,67)	11 (73,33)
	Wiraswasta	0	0	8 (80)	2 (20)
	Ibu Rumah Tangga	0	0	9 (31,03)	20 (68,97)
	Pensiunan	0	0	1 (50)	1 (50)
	Lainnya	0	0	4 (36,36)	7 (63,64)

Tabel 11, menunjukkan hasil bahwa responden sebagian besar menyatakan sangat puas terhadap aspek dimensi *assurance* yang berikan oleh Klinik Pratama Firdaus kepada pasien

Tabel 12. Tingkat Kepuasan responden Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Karakteristik Responden		Dimensi <i>Emphaty</i>			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	10 (34,48)	19 (65,52)
	Perempuan	0	0	32 (47,05)	36 (52,95)
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0	0	0
	SD	0	0	2 (66,67)	1 (33,33)
	SMP	0	0	2 (33,33)	4 (66,67)
	SMA	0	0	17 (37,78)	28 (62,22)
	Diploma	0	0	5 (71,43)	2 (28,57)
	S 1	0	0	15 (53,57)	13 (46,43)
	S 2	0	0	2 (28,57)	5 (71,43)
	S 3	0	0	0 (0)	1 (100)
	Pekerjaan	Pelajar	0	0	8 (33,33)
PNS		0	0	2 (40)	3 (60)
BUMN		0	0	0 (0)	1 (100)
Pegawai Swasta		0	0	5 (33,33)	10 (66,67)
Wiraswasta		0	0	7 (70)	3 (30)
Ibu Rumah Tangga		0	0	15 (51,73)	14 (48,27)
Pensiunan		0	0	0 (0)	2(100)
Lainnya		0	0	6 (54,55)	5 (45,45)

Tabel 12, menunjukkan hasil bahwa responden sebagian besar sudah sangat sangat puas terhadap aspek *emphaty*. Hal ini terlihat dengan didominasinya nilai sangat puas dibanding dengan puas.

2. Persepsi Dokter Gigi

Penelitian mengenai persepsi dokter gigi dilaksanakan di Klinik Pratama Firdaus pada bulan Desember 2018, jumlah dokter gigi yang diikutsertakan kedalam penelitian adalah 4 dokter gigi, penentuan ini berdasarkan dokter gigi yang telah memenuhi kriteria. Kriteria yang dimaksud adalah dokter gigi telah bekerja di klinik Pratama Firdaus paling

tidak minimal selama 2 tahun. Responden penelitian terdiri dari 2 dokter gigi laki-laki dan 2 dokter gigi perempuan. Topik wawancara dikelompokkan menjadi 5 kategori, yaitu mengenai motivasi kerja, remunerasi, paradigma dokter gigi, fasilitas kesehatan, beban kerja kemudian disusun berdasarkan kode dan konotasi.

a. Motivasi kerja

Hasil jawaban responden mengenai motivasi kerja di Klinik Pratama Firdaus yaitu beragam, ada yang motivasi kerja tinggi dan ada juga yang biasa biasa saja. Hal yang membuat motivasi kerja tinggi karena kasus-kasus yang dikerjakan di klinik sederhana atau ringan, ini sesuai dengan apa yang disampaikan dokter gigi 1 dan dokter gigi 2.

“Enaknya kalau di faskes ini faskes 1 tentunya kasus-kasusnya yang dikerjain mungkin ga serumit itu ya karena jadi kebanyakan emang sederhana-sederhana aja” (D 1/ dokter gigi 1).

“Kalau kita dari faskes 1 itu gak semua pasien yang kita kerjakan jadi gak semua kasus yang sulit terbebani dari kita jadi kita disini kan cuma melakukan tindakan yang sederhana” (D 2/ Dokter gigi 2).

Dokter gigi yang lain berpendapat bahwa motivasinya biasa biasa saja, tidak ada motivasi lebih dalam bekerja, bekerja di BPJS atau swasta sama saja tidak ada motivasi yang membedakan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dokter gigi 2 dan dokter gigi 4.

“Biasa aja, ya biasa aja” (D 4/ Dokter gigi 4).

“Kalau dari sistem JKN nya sendiri sih a bisa di bilang enggak bikin motivasi tapi enggak gimana ya a... mungkin 50:50”(D 2/ Dokter gigi 2).

b. Remunerasi

Pertanyaan kedua membahas mengenai remunerasi atau sistem gaji yang berjalan di Klinik Pratama Firdaus. Hasilnya yaitu ada dokter gigi yang berpendapat bahwa kalau gaji di Klinik Pratama Firdaus cukup, hal ini sesuai dengan apa yang dokter gigi 1 sampaikan.

“Sudah memuaskan, cukup sih mas, cukup kayak ada uang duduk sama tertentu aja sih jasa medisnya” (D 1/ Dokter gigi 1).

Beberapa dokter gigi lain merasa bahwa gajinya kurang memuaskan, hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh dokter gigi 2,3,4.

“Oke mungkin saya pribadi enggak, karena beban kerjanya pasien nya kalau di klinik disini mungkin pesertanya lebih banyak dan hampir 10.000 kunjungan perharinya lebih dari belasan pasien kita menangani terus dengan gaji yang kita terima per shiftnya menurut saya kurang, tidak puas” (D 2/ Dokter gigi 2).

“Untuk kondisi remunerasi atau penggajiannya yang ada sepertinya masih belum bisa untuk mencukupi maksimalkannya dokter masih belum dapat sesuai dengan yang dia kerjakan maksudnya dengan penanganan maksimal dengan load pasien yang gak karuan banyaknya yang didapat stagnan segitu itu masih kurang sepetinya” (D 3/ Dokter gigi 3).

“Disini tu sistem gajinya kaya uang duduk kan satu shiftnya tu 3,5 jam uang duduknya 100rb nah rata rata kita satu shift ngerjain pasien 8-9 pasien menurutmu gimana?cocok ga?tidak memuaskan” (D 4, Dokter gigi 4).

c. Paradigma dokter gigi

Pertanyaan ketiga ini membahas mengenai paradigma menjadi dokter gigi JKN, apakah dokter gigi di klinik pratama firdaus ini sudah menjalankan prinsip promotif dan preventif dan apa saja program-program yang sudah dijalankan. Sebagian besar dokter gigi di klinik

pratama firdaus sudah menjalankan program promotif, program ini diantaranya melakukan *home visit* dan melakukan penyuluhan-penyuluhan ke masyarakat di sekitar klinik firdaus, program ini bekerjasama dengan IKG M UMY, hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh dokter gigi 1, dokter gigi 3, dokter gigi 4.

“di klinik firdaus bagus ya ada kegiatan rutin biasanya ada penyuluhan-penyuluhan kemarin saya terakhir itu sebulan yang lalu saya penyuluhan di ini di kaya ada beberapa RT gabung jadi satu saya penyuluhan di lansia kemarin terus mungkin kedepannya kemarin ada dari pak RTnya minta per tahun dari firdaus ngisi termasuk juga apa namanya promotif preventif yang udah dilakuin dokter gigi di klinik firdaus ini” (D 1/Dokter gigi 1).

“Yang kedua kita coba melakukan kunjungan home visit program home visit sama koas IKG M dari AMC eh UMY maaf itu kerumah rumah itu untuk promotif preventif juga memang sementara ini baru setahun sekali tapi itu tetap kita jalankan kemudian yang kedua dari KPFnya sendiri firdaus sendiri punya program namanya IPC inter personal collaboration itu juga seperti home visit juga yang diadakan oleh ikgm UMY” (D 3/ Dokter gigi 3).

“Itu kayanya berkaitan sama anak koas itu kali ya kan kita kerjasama sama anak koas yang homecare itu lho masuk masuk ke home visit ke masyarakat terus hari minggu itu biasanya ada penyuluhan lansia hee itu juga misalnya kita kasi penyuluhan kadang ada undangan itu juga kita suru ngisi itu ngisinya juga tentang penyuluhan” (D 4/ Dokter gigi 4).

Program preventif yang telah dijalankan dokter gigi firdaus yaitu edukasi ke pasien dan *fissure sealant* akan tetapi tidak semua dokter gigi menjalankan *fissure sealant* hanya beberapa dokter gigi saja sedangkan edukasi ke pasien semua dokter gigi telah menjalankan. Dokter gigi 3 berpendapat bahwa edukasi ini adalah hal yang harus ditonjolkan di Klinik Pratama Firdaus karena memang edukasi adalah program yang harus dimaksimalkan.

“Jelas sih promotif preventif biasanya kalau ada pasien gitu setelah tindakan pasti ada kayak ada persuasif promotif preventif untuk pencegahan supaya gak sakit lagi supaya apa namanya gosok gigi malam sebelum tidur pasti kita kasih tahu ke pasien edukasi ke pasien” (D 1/Dokter gigi 1).

“Kalau preventif saya setiap klinik setiap jaga preventif pasti entah itu edukasi ke pasien mungkin dari sikat gigi terus edukasi apa ya mungkin setiap tindakan pencabutan edukasi untuk pemakaian gigi palsu biar gaada masalah apa ya misal mesial drifting atau ekstrusi gigi segala macam” (D 2/Dokter gigi 2).

“Oke kalau untuk yang promotif preventif khusus di firdaus ini kita sangat menjunjung tinggi karena dasarnya di klinik yang JKN faskes 1 itu memang yang di tonjolkan harus preventif contohnya kita kerjakan disini edukasi kita maksimalkan” (D 3/Dokter gigi 3).

“Edukasi kan setiap pasien pasti di edukasiin sih.” (D 4/Dokter gigi 4).

Dokter gigi yang menjalankan *fissure sealant* hanya dokter gigi 2 dan 3, mereka berpendapat bahwa *fissure sealant* ini adalah tindakan yang bagus berfungsi untuk menghindari tindakan-tindakan besar lainnya.

“Kalau tindakan mungkin kalau preventif fissure sealant disini, lebih banyak preventifnya disini edukasi.” (D2/Dokter gigi 2).

“kemudian dari tindakan pun kita lebih menyarankan pasien untuk fissure sealant dibandingkan kita harus menambal dengan kondisi kelas 2 atau kelas 1 besar dan sebagainya.” (D 3/Dokter gigi 3).

d. Sarana kesehatan

Pertanyaan keempat membahas mengenai sarana kesehatan, apakah sarana kesehatan di klinik pratama firdaus sudah sesuai apa belum. Jawaban dari dokter gigi semua setuju bahwa sarana kesehatan klinik pratama firdaus sudah sangat sesuai atau bagus, sudah menunjang pekerjaan dokter gigi dalam bekerja. Alat dan bahan, *dental*

chair sudah sangat sesuai bahkan perawat gigi juga memiliki pengalaman yang bagus. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh 4 dokter gigi mengenai sarana kesehatan.

“Kalau di klinik firdaus sudah sangat sesuai banget ya mas, mungkin bahan-bahannya alat-alatnya juga emang yang apa ya yang bagus bagus semua, bahan-bahannya bahkan juga apasi yang mahal kaya standarnya tu yang termasuk cukup tinggi, udah oke pokoknya di firdaus ini sesuai.” (D 1/Dokter gigi 1).

“Kalau dari sarana prasarana disini alat bahan segala macam disini sudah di bilang sangat bagus lebih ke sangat sangat enak disini tambah ada perawat, perawatnya pengalamannya juga cukup tinggi enak kerja disini fasilitas disini lebih enak dibandingin sama klinik lainnya gitu ya lebih enak disini memuaskan sarana prasarana.” (D 2/Dokter gigi 2).

“Untuk faskes 1 sudah lebih dari cukup ya maksudnya kita diatas dari rata-rata saya melihat dari sarana kesehatannya.” (D 3/Dokter gigi 3).

“Oh sudah, pananganan apa sih namanya perlindungan diri udah ada, terus alat sama bahannya juga sudah bagus terus proses sterilisasinya packing-packingnya juga sudah, sudah sesuai banget.” (D 4/Dokter gigi 4).

e. Beban kerja

Pertanyaan kelima membahas mengenai beban kerja menjadi dokter gigi yang bekerja di klinik yang bekerja sama dengan JKN. Jawaban dari dokter gigi beraneka ragam, ada yang merasa beban kerja ringan, begitu juga ada yang merasa beban kerja tinggi. Alasan yang membuat beban kerja ringan yaitu karena dengan adanya paket manfaat JKN membuat tindakan-tindakan yang sulit bisa dirujuk ke fasilitas kesehatan selanjutnya, jadi dokter gigi merasa kasus-kasus yang

dikerjakan lebih ringan dan sederhana, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dokter gigi 3

“Kalau buat beban kerja sebetulnya ringan kerja dokter gigi disini karena perawatan yang dilakukan lebih ke perawatan tingkat pertama gak ada yang repot gaada yang susah yang merepotkan lebih kearah load pasien aja” (D 3/Dokter gigi 3).

Berbeda dengan dokter gigi 3, dokter gigi 1 dan 4 berpendapat bahwa bekerja di Klinik Pratama Firdaus ini biasa-biasa saja, tidak ringan maupun tidak berat. Hal yang sedikit dikeluhkan mungkin lebih ke *load* pasien, bukan beban dalam melakukan tindakan.

“Kalau saya biasa-biasa aja sih mas, a... emang kadang dalam sehari atau dalam satu shift kadang pasien kaya numpuk-numpuk gitu ya cuma ini sedang akan di berlakukan satu hari di batesin pasiennya” (D 1/Dokter gigi 1).

“Enggak, ringan juga enggak, biasa aja” (D 4/Dokter gigi 4)

B. Pembahasan

1. Analisis tingkat kepuasan peserta

Menurut Parasuraman (1998) dimensi *serve quality* dibagi menjadi 5, yaitu ada *tangible/wujud*, *reliability/keandalan*, *responsiveness/daya tanggap*, *assurance/jaminan*, *emphaty/empati*. Dimensi-dimensi menurut Parasuraman di atas bisa dijadikan aspek dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang bagus maka pasien akan merasakan puas atau tidak dan pelayanan yang bagus juga bisa dijadikan sebagai salah satu bentuk dari prestasi. Menurut Kotler dan Kevin (2009) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk dimana kualitas itu berpengaruh atau bekemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau secara tersirat. Kualitas pelayanan tersebut bermaksud bahwa suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada konsumen memiliki dampak kepada konsumen untuk memberikan rasa puas atau sebaliknya, hal ini tentunya akan berdampak kepada pasien atau konsumen akan enggan pergi atau tidak.

Karakteristik responden dibagi menjadi 3 yaitu jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pada jenis kelamin didapatkan hasil bahwa jumlah pasien berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding dengan laki-laki, jumlah responden perempuan sebanyak 68 responden (70,10%) dan laki-laki sebanyak 29 responden (29,90%). Banyaknya pasien perempuan dibandingkan pasien laki-laki mengindikasikan bahwa perempuan lebih memperhatikan perawatan gigi dan menjaga kesehatan gigi dan mulut dibandingkan laki-laki (Sumawinata, 2003). Banyaknya pasien perempuan

dikarenakan sebagian besar pasien perempuan bekerja sebagai ibu rumah tangga dan tentunya sebagai ibu rumah tangga mempunyai waktu yang lebih banyak untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulutnya ke klinik dibandingkan laki-laki yang memiliki pekerjaan lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ibu rumah tangga adalah perempuan yang memang total mengurus rumah tangga dan tidak bekerja di luar rumah, jadi ibu rumah tangga tidak ada kontrak dengan kantor atau urusan-urusan lainnya di luar rumah, maka dari itu ibu rumah tangga punya waktu lebih untuk menyempatkan memeriksakan kesehatan gigi dan mulutnya.

Pendidikan yang paling banyak pada penelitian ini adalah SMA dengan jumlah 45 responden (46,39%) dan pendidikan paling sedikit yaitu S 3 (1,03%). Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat pengetahuan yang akan mempengaruhi perilaku individu, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka pengetahuan semakin bertambah dan semakin tinggi pula kesadaran untuk pemeliharaan kesehatan (Pradono dan Ning, 2013). Banyaknya responden yang pendidikan SMA berkaitan dengan laporan dari Kementerian Kesehatan bahwa peningkatan terbesar dalam persentase angka partisipasi sekolah tahun 2014-2017 terjadi pada kelompok umur 16-18 tahun hal ini juga didukung oleh program wajib belajar 12 tahun. Tingkat pendidikan yang baik berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan sebuah penilaian terhadap sebuah materi dan objek yang ditentukan (Ardhytyo dan Mulyaningsih, 2013).

Hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 29 (29,90%) dan paling sedikit adalah pekerjaan BUMN sebanyak 1 responden (1,03%). Perempuan sebagai bagian dari keluarga mempunyai tugas-tugas diantaranya sebagai ibu rumah tangga, sebagai pendidik anak, dan sebagai tentunya sebagai istri. Perempuan sebagai ibu rumah tangga diantaranya bertanggung jawab dengan kesehatan rumah tangga, mengatur segala sesuatu yang ada di rumah tangga (Sayogyo, 1986). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) baru-baru ini melansir laporan tentang tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan di Indonesia pada bulan Februari 2018 masih rendah yaitu sebanyak 55,44% dan sedangkan tingkat partisipasi angkatan kerja laki-laki adalah mencapai 83,01%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aktivitas perekonomian masih didominasi oleh laki-laki dan masih banyak perempuan yang tidak bekerja dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (Hanum, 2017).

Berdasarkan distribusi frekuensi responden, dapat diketahui bahwa responden atau pasien di Klinik Pratama Firdaus yang berjumlah 97 responden sebagian besar merasa sangat puas, dan sisanya merasa puas. Sebanyak 81 responden (83,51%) menyatakan sangat puas sedangkan 16 responden (16,49%) menyatakan puas. Hasil yang didapat juga menyatakan bahwa responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus.

Hasil ini mengindikasikan bahwa Klinik Pratama Firdaus sangai baik dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mencakup aspek-aspek dimensi kepuasan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dan Wahyudi (2017) mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Hasil yang didapatkan adalah sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Perbedaan ini dikarenakan bahwa lingkup tempat pendaftaran dan klinik berbeda, tentunya klinik pratama yang mencakup klinik gigi lebih luas. Banyak aspek dimensi mutu pelayanan yang bisa dinilai dan setiap fasilitas kesehatan (faskes) pun berbeda-beda dalam memberikan pelayanan, ada yang sangat puas dimata pasien ada yang puas tergantung bagaimana klinik memberikan pelayanan tersebut. Berikut adalah pembahasan mengenai dimensi mutu pelayanan.

a. Dimensi *Tangible*

Menurut parasuraman, *tangible* adalah berupa penampilan fisik, fasilitas fisik, peralatan pegawai, material yang dipasang. Bentuk aktualisasi secara fisik yang akan dirasakan dan diterima oleh konsumen.

Berdasarkan analisis data pada tabel *tangible*, dapat diketahui bahwa responden di Klinik Pratama Firdaus sebagian besar menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 64 responden (65,98%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 33 responden (34,02%). Tidak ada

responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Karakteristik pasien atau responden dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* berdasarkan karakteristik responden sebagian besar menyatakan sangat puas. Hasil di atas berkesimpulan bahwa responden/pasien poli gigi di Klinik Pratama Firdaus sudah sangat puas terhadap aspek-aspek *tangible* yang diberikan. Aspek-aspek *tangible* pada penelitian ini adalah kebersihan, keindahan, kenyamanan klinik Pratama Firdaus beserta klinik giginya, penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih, peralatan yang dipakai lengkap dan bersih. Menurut teori Prasetjo (2004) mengatakan bahwa desain, keadaan (*setting*), letak fasilitas jasa dan lingkungan tempat kerja merupakan aspek yang tidak boleh ditinggalkan dalam desain jasa. Menurut Arikunto (2006) jasa tidak dapat diamati secara langsung, oleh karena itu konsumen lebih mengamati secara langsung fisik dan itu dijadikan sebagai pedoman dalam evaluasi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Chairunnisa dan Maya (2017) mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura yang diperoleh hasil bahwa responden menyatakan puas sedangkan pada penelitian ini sebagian besar responden menyatakan sangat puas. Perbedaan ini dikarenakan standardisasi fasilitas kesehatan

yang masih belum merata, hal ini tentunya perlu ditingkatkan atau dievaluasi oleh BPJS sebagai penyelenggara (Utami dan Dyah, 2017).

b. Dimensi *Reliability*

Reliability adalah pelayanan yang handal, handal yang dimaksud adalah pegawai memiliki seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja. Memperbaiki kekurangan atau bentuk-bentuk penyimpangan yang tidak sesuai sehingga dampak yang ditimbulkan adalah hasil pelayanan yang maksimal, menguasai, handal, dan mandiri serta profesional dalam bekerja (Parasuraman, 1998). Menurut Tjiptono (2005) dimensi *reliability* kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan dalam memberikan suatu pelayanan atau jasa yang cepat, akurat, handal, dan konsisten. Penelitian yang dilaksanakan oleh Ardhytyo dan Mulyaningsih (2013) mengatakan bahwa terhadap pengaruh antara *reliability* dan kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi.

Berdasarkan dari hasil analisa data pada dimensi *reliability* didapatkan hasil bahwa responden di Klinik Pratama Firdaus sebagian besar sangat puas terhadap dimensi *reliability* yang diberikan kepada pasien. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 50 responden (51,55%) dan yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (48,45%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas terhadap dimensi *reliability*. Karakteristik pasien atau responden dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin,

pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* berdasarkan karakteristik responden sebagian besar juga menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Firdaus telah memberikan pelayanan atau jasa yang cepat, handal, akurat, dan konsisten kepada pasien khususnya pasien di poli gigi. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti harus sesuai dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi yang tinggi (Parasuraman, 1998) dalam hal ini kinerja Klinik Pratama Firdaus sudah sangat bagus. Keandalan petugas Klinik Pratama Firdaus ini membuat petugas mampu untuk bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak diskriminasi) (Kuntoro dan Wahyudi, 2017).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kuntoro dan Wahyudi (2017) mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Hasil pada penelitian itu adalah responden menyatakan puas terhadap dimensi *reliability* yang diberikan. Perbedaan ini bisa terjadi karena kecepatan layanan, ketelitian, dan ketangkasan yang berbeda antara Klinik Pratama Firdaus dengan Puskesmas Kretek Bantul. Semakin cepat layanan yang diberikan maka pasien akan semakin merasa puas (Ardhytyo dan Mulyaningsih, 2013).

c. Dimensi *Responsiveness*

Menurut Parasuraman (1998) *responsiveness* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap. Dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan mengenai hal-hal seperti permintaan, pertanyaan, dan keluhan dari pelanggan. Berdasarkan dari analisis data *responsiveness* didapatkan hasil bahwa responden di Klinik Pratama Firdaus sebagian besar lebih menyatakan puas daripada kategori yang lainnya. Responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 51 responden (52,57%) sedangkan sangat puas sebanyak 46 responden (47,43%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas. Karakteristik pasien atau responden dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* berdasarkan karakteristik responden sebagian besar juga menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Firdaus harus lebih lagi dalam hal memberikan informasi yang lebih jelas, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, prosedur pelayanan yang sederhana dan cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien agar pasien bisa lebih merasa puas dan ingin kembali lagi berobat di Klinik Pratama Firdaus. Menurut Nursalam (2014) menyatakan bahwa *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jangan sampai pelanggan menunggu tanpa

adanya alasan yang jelas, ketanggapan sendiri adalah keinginan para staff untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Antrian yang panjang juga bisa menjadi penentu tingkat kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Dyah (2016) menemukan bahwa hal antrian yang panjang menjadi permasalahan yang ditemukan pada penelitian tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kuntoro dan Wahyudi (2017) mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Responden pada penelitian tersebut menyatakan puas. Kesamaan yang terjadi ini bisa menjadi evaluasi untuk kedua fasilitas kesehatan ini dalam meningkatkan pelayanan seperti ketepatan pelayanan, waktu menunggu pasien yang tidak terlalu lama, dan pemberian informasi yang lebih akurat agar pasien atau responden bisa lebih merasa puas. Pelanggan yang puas membuat mereka akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut (Harnoto, 2014), jadi jika pasien merasa lebih puas maka keinginannya untuk kembali berobat akan lebih besar.

d. Dimensi *Assurance*

Aspek-aspek yang berada dalam dimensi *assurance* adalah pengetahuan, sopan santun karyawan, dan kemampuan karyawan dalam meyakinkan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Menurut Lupiyoadi (2001) jaminan yang diberikan

kepada pasien sangat ditentukan dari pelayanan yang diberikan, pengetahuan, kesopanan akan menimbulkan rasa yakin dan percaya dari konsumen. Selain itu ada komunikasi, komunikasi ini penting bisa mendekatkan kedua pihak untuk saling timbul rasa yakin keduanya.

Berdasarkan pada tabel analisis data *assurance* didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden sudah sangat puas terhadap aspek-aspek *assurance* yang diberikan oleh klinik pratama firdaus. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 62 responden (63,92%) dan yang menyatakan puas yaitu sebanyak 35 responden (36,08%), tidak ada responden yang sangat tidak puas atau tidak puas. Karakteristik pasien atau responden dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* berdasarkan karakteristik responden sebagian besar juga menyatakan sangat puas. Hasil ini menandakan bahwa Klinik Pratama Firdaus sangat baik dalam menjalankan aspek-aspek seperti pengetahuan karyawan yang baik, sopan santun, dan aspek-aspek *assurance* yang lainnya. Hal-hal seperti membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, tentunya ini tidak dilakukan oleh Klinik Pratama Firdaus dimana sudah jelas bahwa pasien menyatakan sangat puas. Hubungan jaminan dengan kepuasan responden adalah jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan responden (Prakoso dan Nurhadi, 2017). Hubungan positif ini membuat

pentingnya *assurance* dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan dengan adanya jaminan dari Klinik Pratama Firdaus akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ragu-ragu untuk berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putranti (2016) mengenai analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan gigi di *Klinik Gigi My dental Care* Surabaya, hasil yang diperoleh yaitu tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* sangat puas. Hasil yang sama pada kedua penelitian ini mengindikasikan bahwa kedua *provider* ini sudah menjalankan aspek-aspek *assurance* dengan baik dan meyakinkan pasien dengan jaminan-jaminan yang diberikan. Kedua *provider* ini sangat baik dalam memberikan jaminan kepada para pesertanya, sehingga peserta memiliki kepercayaan yang baik dan *provider* juga peduli dan tanggung jawab terhadap kesehatan peserta. *Provider* yang memberikan jaminan dan tanggung jawab ini tentunya membuat peserta atau pasien memberikan timbal balik yang baik berupa kesetiaan untuk berobat dan hasil tingkat kepuasan yang berupa sangat puas.

e. Dimensi *Empathy*

Empathy adalah dimensi dalam kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. *Empathy*

juga berarti kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian dan bertindak demi kepentingan pasien (Nursalam,2011).

Berdasarkan pada tabel hasil *emphaty*, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden di Klinik Pratama Firdaus menyatakan sangat puas terhadap aspek *emphaty* yang diberikan. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 75 responden (77,32%) dan yang menyatakan puas yaitu sebanyak 22 responden (22,68%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas. Karakteristik pasien atau responden dibagi menjadi 3, yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *emphaty* berdasarkan karakteristik responden sebagian besar juga menyatakan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap baik terhadap semua pasien, peduli terhadap keluhan pasien, dan pemberian pelayanan kepada pasien yang tidak pilih-pilih. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lestari, W.P, dkk. (2009) menyatakan bahwa faktor *emphaty* sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, maka dari itu kita sebagai penjual jasa harus sangat menerapkan aspek-aspek *emphaty* yang baik terhadap pelanggan kita. Pelayanan akan berjalan dengan lancar jika kedua pihak saling memahami, dan konsumen akan merasa lebih dihargai jika kedua pihak telah saling mengerti dan memahami.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putranti (2016) mengenai analisis kepuasan pasien terhadap kualitas

pelayanan perawatan gigi di Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya, hasil yang didapat adalah sebagian besar pasien disana menyatakan sangat puas terhadap dimensi *emphaty*. Aspek-aspek *emphaty* pada penelitian tersebut sehingga pasien merasa sangat puas diantaranya adalah keramahan para karyawan, kemampuan memberikan kepercayaan kepada pasien. Karyawan Klinik Pratama Firdaus tentunya memberikan keramahan maksimal dan membangun komunikasi yang baik kepada peserta atau pasien, sehingga dari sini bisa dilihat bahwa timbal balik dari pasien menyatakan demikian sangat puas terhadap aspek *emphaty*.

2. Analisis persepsi dokter gigi

Persepsi adalah proses mengolah dan mengorganisir data-data yang ada pada indera individu untuk menyadari lingkungan dan diri individu itu sendiri (Meiyanto, 2015). Persepsi dari dokter gigi dapat dijadikan bahan evaluasi baik kepada Klinik Pratama Firdaus maupun JKN untuk membentuk sistem yang lebih baik ke depannya. Fungsi klinik pratama adalah salah satu *provider* dalam sistem JKN yang mengedapankan prinsip-prinsip JKN. Fungsi sistem JKN adalah memperbaiki dalam jenjang kesehatan masyarakat yang lebih teratur agar masyarakat mendapatkan perlindungan kesehatan (BPJS, 2014). Berikut adalah pembahasan persepsi dokter gigi mengenai motivasi kerja, sistem remunerasi, paradigma dokter gigi, fasilitas kesehatan, beban kerja.

a. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah hal atau sesuatu yang menjadi semangat dorong dalam bekerja. Motivasi dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus dalam bekerja pada sistem JKN yaitu 2 dokter gigi motivasi kerjanya tinggi dan 2 dokter gigi motivasi kerjanya biasa-biasa saja. Menurut sumber wawancara yaitu dokter gigi, motivasi kerja yang biasa-biasa saja adalah motivasi kerja yang tidak tinggi maupun tidak rendah sebesar limapuluh persen (50%) sama imbang. Hal yang membuat motivasi kerja dokter gigi tinggi adalah kasus-kasus yang dikerjakan di Klinik Pratama Firdaus sederhana, kasus-kasus sederhana yang dimaksud adalah paket manfaat BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kasus-kasus yang tidak membuat dokter gigi kesulitan dalam memberikan perawatan. Menurut dokter gigi Klinik Pratama Firdaus, bekerja di fasilitas kesehatan tingkat pertama membuat dokter gigi tidak merasa terbebani dalam menangani kasus-kasus yang sulit, jika ada kasus yang sulit maka dokter gigi bisa merujuknya ke fasilitas kesehatan di atasnya. Motivasi yang tinggi membuat kerja dokter gigi semakin baik, kerja yang baik tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Dua dokter gigi lainnya menyatakan bahwa motivasi kerja biasa-biasa saja. Menurut dokter gigi tersebut, bekerja di Klinik Pratama Firdaus tidak membuat motivasi menjadi tinggi maupun tidak membuat motivasi menjadi rendah, berimbang antara keduanya. Kesimpulan

yang bisa diperoleh adalah 2 dokter gigi ini tidak mempunyai motivasi yang lebih bekerja di klinik yang bekerja sama dengan JKN. Menurut Hasibuan (2006) salah satu motivasi kerja adalah meningkatkan produktivitas kerja, jika motivasi kerja dokter gigi tinggi maka akan memacu untuk lebih produktif dalam bekerja dan membuat hasil pekerjaan lebih baik. Dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus perlu untuk meningkatkan motivasinya dalam bekerja, agar kedepannya produktivitas yang dihasilkan juga bisa menjadi besar dan berdampak baik kepada pasien.

b. Remunerasi

Remunerasi adalah faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan yang meliputi sistem gaji, jaminan sosial, dan tunjangan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa remunerasi di Klinik Pratama Firdaus kurang menurut sebagian besar dokter gigi. Menurut dokter gigi, sistem remunerasi di Klinik Pratama Firdaus yang berjalan kurang dengan alasan bahwa perbandingan antara beban kerja dengan jumlah peserta yang banyak kurang lebih belasan pasien setiap harinya itu masih belum sesuai. Dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus juga mengeluhkan bahwa selama ini merasa sudah mengerjakan pasien dengan sangat baik akan tetapi imbalan yang diterima masih belum sesuai. Dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus berharap bahwa sistem ini dievaluasi lagi agar kedepannya apa yang dikerjakan mendapatkan imbalan yang sesuai. Hal ini tentunya kedepannya akan mendorong

dokter gigi untuk lebih termotivasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramdani, dkk. (2016), hasil penelitian itu adalah sistem remunerasi yang diberikan cukup, berbeda dengan penelitian ini yang menyatakan kurang akan tetapi kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu tidak ada dokter yang menyatakan puas atau sangat puas terhadap sistem remunerasi yang diberikan. Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi bagi setiap kliniknya agar lebih memperhatikan gaji pegawainya. Penelitian yang dilakukan oleh Meutuah dan Saifudin (2014) menyatakan bahwa remunerasi sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pada dasarnya bahwa seseorang bekerja sangat menginginkan gaji atau tunjangan, jika gaji atau tunjangan tidak mencapai kecocokan maka akan menimbulkan karyawan keluar atau *turnover invention*.

c. Paradigma Dokter Gigi

Paradigma dokter gigi adalah pola berpikir dalam menjalankan paradigma sehat kepada pasien. Paradigma sehat yaitu mendorong masyarakat atau pasien untuk mengutamakan tindakan promotif dan preventif dalam bidang kesehatan gigi dan mulut. Hasil pada penelitian ini adalah sebagian besar dokter gigi sudah menjalankan prinsip promotif maupun preventif yang berarti bahwa dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus telah mengimplementasikan program-program itu

kepada pasien dalam kesehariannya menjadi dokter gigi di klinik. Program promotif yang dijalankan dokter gigi adalah *home visit* atau kunjungan ke masyarakat di sekitar Klinik Pratama Firdaus, *home visit* ini bekerja sama dengan koas modul IKGM UMY. Program promotif lainnya adalah melaksanakan penyuluhan lansia, penyuluhan ini dilaksanakan satu bulan sekali. Program preventif yang telah dijalankan oleh dokter gigi adalah melakukan edukasi ke pasien sebelum dan setelah melakukan perawatan. Menurut salah satu dokter gigi, edukasi adalah salah satu hal yang wajib diberikan kepada pasien baik sebelum maupun setelah dilakukannya perawatan. Edukasi yang disarankan kepada pasien contohnya mengenai sikat gigi, pasien disarankan untuk sikat gigi sebelum tidur dan setelah sarapan pagi, hal ini untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut. Program preventif lainnya yang telah dijalankan adalah dokter gigi melakukan *fissure sealant* ke beberapa pasien yang terindikasi untuk dilakukan perawatan. *Fissure sealant* adalah bahan yang diaplikasikan pada pit dan fissure gigi (Dolic, dkk., 2010) dengan tujuan adalah untuk menutup area pit dan fissure yang dalam pada permukaan gigi. dengan demikian, area tersebut tertutup dari aktivitas bakteri dan mencegah terjadinya karies.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramdani, dkk. (2016) menyatakan bahwa program promotif dan preventif setelah adanya JKN tidak mengalami banyak perubahan dan tidak terlalu mempengaruhi program promotif dan preventif yang sudah ada sebelumnya. Program

promotif dan preventif ini sangat perlu dilaksanakan pada fasilitas kesehatan pertama agar dapat mengurangi beban anggaran belanja kesehatan. Program promotif maupun preventif adalah hal yang harus dilaksanakan oleh dokter gigi yang berada di fasilitas kesehatan pertama, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 039.

d. Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik kerja, kelengkapan kerja, penerangan yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas untuk menunjang proses pelaksanaan pekerjaan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus setuju bahwa fasilitas yang diberikan sudah sangat sesuai, hasil ini diperoleh dari kesimpulan wawancara mendalam. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya adalah *dental chair* yang sangat bagus, bahan-bahan yang digunakan sangat bagus, dan peralatan yang sangat memadai. Menurut dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus, fasilitas yang diberikan kepada dokter gigi cenderung sangat bagus bahkan memiliki standart yang tinggi. Dokter gigi merasa bahwa fasilitas yang diberikan lebih baik dibanding dengan klinik-klinik yang lain. Fasilitas tambahan yang disebut dalam wawancara mendalam adalah adanya perawat gigi. Perawat gigi Klinik Pratama Firdaus memiliki pengalaman kerja yang sangat tinggi, hal ini tentunya sangat membantu terlaksananya perawatan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutuah dan Saifuddin (2015) yang menyatakan bahwa beberapa fasilitas kesehatan di RSUDZA belum sesuai standar, jadi dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas kesehatan di beberapa tempat atau di beberapa fasilitas kesehatan berbeda-beda, ada yang sudah sesuai dan ada yang masih belum sesuai. Hal ini tentunya bisa dijadikan bahan evaluasi oleh BPJS kesehatan selaku penyelenggara agar standar fasilitas kesehatan bisa sama. Fasilitas yang bagus dan nyaman tentunya akan mempengaruhi kinerja dari pegawai. Penelitian yang dilakukan Sari (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas dengan kinerja pekerjaan. Kondisi fasilitas yang baik maka akan meningkatkan pula kinerja para pegawai, pegawai akan terdorong dan bergairah untuk melaksanakan dan menyelesaikan setiap pekerjaan yang ditugaskan. Kondisi lingkungan yang baik juga akan menciptakan hubungan kerja yang baik dan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan pegawai serta organisasinya.

e. **Beban Kerja**

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja dan merupakan tanggung jawab tersebut. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja menjadi dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus tidak berat maupun tidak ringan atau bisa disebut biasa biasa saja, hasil ini didapat dari kesimpulan wawancara mendalam. Hal yang membuat berat diantaranya *load* pasien yang sangat banyak

sedangkan hal yang membuat ringan adalah dengan adanya sistem rujuk. Pada kasus-kasus yang susah atau rumit bisa dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Hal mengenai rujuk ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Arifin, dkk. (2018) mengenai kepuasan kerja medis pada era JKN didapatkan hasil bahwa sistem rujuk ini sangat membantu tenaga medis dalam melakukan pelayanan kesehatan. Beban kerja yang ringan juga dikarenakan perawatan-perawatan yang dikerjakan oleh dokter gigi adalah perawatan yang ringan sesuai dengan fasilitas kesehatan pertama. Beban kerja yang biasa-biasa aja ini di Klinik Pratama Firdaus membuat tidak banyak pengaruh terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Winanda dan Ricvan (2017) mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Kota Padang didapatkan hasil bahwa beban kerja meningkat setelah diberlakukannya JKN, hasil ini berbeda dengan penelitian ini. Ketidaksamaan ini juga bisa dikarenakan jumlah peserta yang berbeda, dengan jumlah peserta yang lebih banyak memungkinkan pasien yang berobat juga lebih banyak. Menurut Wijaya dan Icha (2018), bahwa di Indonesia terjadi ketidakseimbangan antara jumlah peserta JKN dengan fasilitas kesehatan yang tersedia, hal ini mengindikasikan bahwa peserta di setiap faskes berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Paramitadewi (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja pegawai.

Hubungannya adalah semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai. Persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang sangat berhubungan dengan sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas dan mental yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Hasil sebuah persepsi dibagi menjadi dua, ada persepsi positif dan persepsi negatif. Secara keseluruhan persepsi dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus dikategorikan persepsi positif. Persepsi positif adalah persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dimana persepsi itu diteruskan dengan keaktifan menerima dan mendukung terhadap obyek yang dipersepsikan. Sebagian besar dokter gigi dalam penelitian cenderung kearah persepsi positif yang dimana cenderung menerima walaupun ada sebagian kecil persepsi yang sedikit menolak.