

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN GIGI TIRUAN LENGKAP LEPASAN OLEH DOKTER GIGI MUDA DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Mega Dwi Nugraha¹, Iwan Dewanto²

¹Program studi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kesehatan dan Ilmu kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRACT

Background : *Based on data of Riskesdas (2007), denture wearer in Daerah Istimewa Yogyakarta reached 5,9% more higher than percentage of denture wearer in Indonesia which is just 4,6%. High number of denture wearer require the quality of medical service. Service quality appear from SERVQUAL aspects, which are assurance, emphaty, reliability, responsiveness, tangible, medical service and profesionalism, every aspects will give an influencies ti patient satisfactory.*

Objective : *The aimed of this research is to know description patient satisfactory level that treated with complete denture junior dentist in RSGM-P UMY.*

Method : *Design of this study is descriptive by cross-sectional and analyze by quantitative measure with questionnaire and interview to 30 respondents.*

Result : *Complete denture wearer that treated by junior dentis was satisfied with treatment.*

Conclusion : *Characteristic subject and quality aspect that gave influence to patient satisfaction were tangible and finance by junior dentist.*

Keywords : *Patient satisfactory, Complete Denture, Quality, SERVQUAL.*

INTISARI

Latar belakang : Berdasarkan data Riskesdas (2007) pengguna gigi tiruan di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 5,9%, lebih tinggi daripada persentase pemakai gigi tiruan di Indonesia yang hanya sebesar 4,6%. Angka pengguna gigi tiruan yang tinggi menuntut adanya upaya pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan suatu penyedia layanan jasa dilihat dari dimensi *SERVQUAL* yaitu, berupa jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis dan profesionalisme, ketujuh dimensi ini yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang dirawat gigi tiruan lepasan lengkap oleh dokter gigi muda di RSGM-P UMY.

Metode penelitian : Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara kepada 30 responden.

Hasil penelitian : Pasien pengguna gigi tiruan lengkap lepasan yang dirawat oleh dokter gigi muda di RSGM-P UMY merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan : Karakteristik subjek asal pendanaan berasal dari dokter gigi muda dan dimensi kualitas tampilan fisik (*tangible*) merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Gigi Tiruan Lengkap Lepas, Kualitas, *SERVQUAL*.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat meliputi peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan penyembuhan. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Berdasarkan data Riskesdas (2007), prevalensi penduduk yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia sebesar 23,4% dan yang telah menerima perawatan sebesar 29,6%. Usaha pemerintah dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat khususnya gigi dan mulut adalah memfasilitasi para penyedia layanan jasa kesehatan gigi dan mulut, yaitu rumah sakit gigi dan mulut, dokter gigi dan para mahasiswa yang sedang menjalani studi profesi dokter gigi (Simbolon, 2011).

Peningkatan penggunaan restorasi protesa pada lansia masa kini memberikan ramalan akan peningkatan *edentulous* lagi pada masa yang akan datang terkait dengan tingginya angka *edentulous*, bahkan di negara yang tinggi angka kesehatan gignya (Bilhan, H., 2012). Berdasarkan laporan *World Oral Health Organization* terdapat indikasi insidensi *edentulous* pada individu usia 65 tahun sebesar 58% di Canada pada tahun 1993, 36% di Finlandia pada tahun 1997, dan 46% di Inggris pada tahun 1998 (Dorner, S., *et al*, 2010). Berdasarkan data Riskesdas (2007) masyarakat yang telah kehilangan seluruh gigi asli di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 2,4%, lebih tinggi daripada persentase seluruh masyarakat yang telah kehilangan seluruh gigi di Indonesia hanya mencapai 2%. Pengguna gigi tiruan di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 5,9%, lebih tinggi daripada persentase pemakai gigi tiruan di Indonesia yang hanya sebesar 4,6%.

Salah satu jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang disediakan RSGM adalah pembuatan dan pemasangan gigi tiruan. Gigi tiruan adalah alat yang digunakan untuk menggantikan fungsi dan estetika gigi pada manusia. Ada beberapa tipe gigi tiruan, yaitu gigi tiruan cekat dan

lepasan. Gigi tiruan lepasan terbagi menjadi gigi tiruan lepasan lengkap, gigi tiruan lepasan sebagian (Kassim, 2012). Kehilangan gigi dapat mempengaruhi kemampuan rongga mulut, estetis dan fonetik. Bidang prostodonsi berperan penting dalam mengembalikan fungsi gigi geligi (Bilhan, 2012).

Karakteristik sosio-demografik mempengaruhi kepuasan pasien terhadap gigi tiruan, seperti umur, jenis kelamin, sosio-ekonomi, edukasi dan status pernikahan. Tingginya angka kepuasan terhadap gigi tiruan diperoleh oleh kategori 65 tahun ke atas, lelaki, tingginya pendapatan, tingginya tingkat pendidikan dan status sudah menikah (Singh *et al*, 2012). Standar pelayanan suatu jasa dinilai dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan ini yang nantinya diharapkan akan memberikan kepuasan konsumen sehingga akan terus menggunakan layanan jasa tersebut, sama halnya dengan pasien yang dianggap sebagai konsumen maka perlu diperhatikan tingkat kepuasannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Ravichandran, 2010). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan (Simbolon, 2011). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan kesehatan berupa jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

tampilan fisik (*tangible*), pelayanan medis (*medical service*) dan profesionalisme (*professionalism*) (Parasuraman, *et al*, 1988).

Kualitas merupakan suatu nilai yang terdapat dalam sebuah produk atau layanan yang diterima oleh konsumen. Konsumen sebagai subyek yang diteliti kepuasannya dipengaruhi oleh katakteristik tertentu, seperti umur, jenis kelamin, pendapatan, pendidikan dan status pernikahan. Berdasarkan penelitian terdahulu kualitas suatu layanan atau produk serta persepsi individu akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Kepuasan merupakan respon kognitif secara emosional individu terhadap pengalamannya. Konsumen yang puas merupakan salah satu proses penghargaan suatu produk atau layanan.

Pelayanan kesehatan di Indonesia kini sudah meningkat dibandingkan dengan tahun-tahun terdahulu, terutama kesehatan gigi dan mulut, namun angka *edentulous* tetap tinggi bahkan di negara-negara yang pelayanan kesehatannya termasuk salah satu yang terbaik. Kehilangan gigi yang tidak diatasi menyebabkan gangguan dalam produksi suara, mastikasi dan estetis. Bagian prostodonsi mengenalkan pada masyarakat solusi kehilangan gigi, yaitu gigi tiruan lengkap lepasan. Gigi tiruan lengkap lepasan adalah alat bantu untuk mengembalikan fungsi gigi, yaitu berbicara, mengunyah dan estetis. Di Yogyakarta terdapat pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk pemasangan gigi tiruan lengkap lepasan, yaitu RSGM-P UMY. Perawatan, pemasangan dan kontrol dilakukan oleh dokter gigi muda yang diawasi oleh dokter spesialis sebagai

dosen pembimbing, sehingga dimensi kualitas jaminan, kehandalan, daya tanggap, empati dan tampilan fisik dari RSGM-P dan gigi tiruan lengkap lepasan tersebut tetap terjaga.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dianalisis secara kuantitatif. Pengumpulan data diperoleh dengan analisis metode kuantitatif berdasarkan satu kali survey dengan menggunakan perangkat kuesioner terhadap sampel yang dipilih dari pasien gigi tiruan lengkap lepasan yang diinsersi oleh dokter gigi muda RSGM-P UMY Yogyakarta. Selanjutnya data tersebut dijadikan dasar untuk mendeskripsikan karakteristik kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien gigi tiruan lepasan penuh yang diinsersi oleh dokter gigi muda RSGM-P Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari kelompok secara spesifik. Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan proporsi besar sample minimal untuk penelitian *cross sectional*, yaitu tiga puluh sampel.

Definisi operasional dan variabel penelitian ini, yaitu;

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang dirawat gigi tiruan lepasan lengkap oleh dokter gigi muda di RSGM-P UMY.

1. Dimensi kualitas pelayanan
 - a. Jaminan (*assurance*)
 - b. Empati (*empathy*)
 - c. Kehandalan (*reliability*)
 - d. Daya tanggap (*responsiveness*)
 - e. Tampilan fisik (*tangible*)
 - f. Pelayanan medis (*medical service*)
 - g. Profesionalisme (*professionalism*)
2. Gigi tiruan lengkap lepasan
Gigi tiruan lengkap lepasanyang telah dipakai minimal satu bulan yang dibuat oleh dokter gigi muda RSGM-P UMY.
3. Dokter gigi muda
Dokter gigi muda RSGM-P UMY angkatan 2006, 2007, 2008 yang telah merawat minimal 10 pasien seluruh perawatan untuk menyamaratakan pengalaman dan kompetensi.

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data agar instrumen valid dan reliabel maka sebelum digunakan perlu diuji coba terlebih dahulu. Valid merupakan instrumen sebagai alat ukur benar-benar mengukur apa yang diukur. Suatu kuesioner yang memuat pertanyaan tidak jelas bagi responden termasuk tidak valid. Sedangkan reliabel adalah instrumen sebagai alat ukur

memperoleh hasil ukur yang tetap. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan angket atau kuesioner yang diberikan langsung kepada responden.

Teknik angket atau kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada

Analisis Data

Analisis dengan Statistik Deskriptif. Pada analisis data responden, digunakan analisis prosentase dari seluruh responden yang diambil untuk penelitian, dimana akan menggambarkan

responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Kuesioner yang diadopsi adalah kuesioner model *SERVQUAL* yang dimodifikasi; Lembar kuesioner terdiri dari 31 pertanyaan yang diukur berdasarkan skala Likert yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

bagaimana komposisinya sehingga dapat dianalisis karakteristik responden. Statistik deskriptif juga digunakan untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan pelayanan dokter gigi muda.

HASIL

1. Uji validitas

Untuk menguji keabsahan kuesioner digunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil uji validitas instrument sebanyak 31 soal yang diberikan kepada 30 subjek diperoleh r_{tabel} dengan interval kepercayaan sebesar 95% adalah 0,316. Harga tersebut kemudian dibandingkan dengan harga r_{xy} per item soal.

| No. | Variabel | Pertanyaan/pernyataan | Hasil uji validitas |
|-----|--------------------------------|-----------------------|---------------------|
| 1. | Jaminan (<i>assurance</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,884 |
| | | Butir 3 | 0,955 |
| | | Butir 4 | 0,939 |
| 2. | Empati (<i>emphaty</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,877 |
| | | Butir 3 | 0,899 |
| | | Butir 4 | 0,983 |
| | | Butir 5 | 0,983 |
| | | Butir 6 | 0,983 |
| | | Butir 7 | 0,994 |
| 3. | Kehandalan (<i>reliable</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,682 |
| | | Butir 3 | 0,790 |
| | | Butir 4 | 0,870 |
| | | Butir 5 | 0,411 |

| | | | |
|----|---|---------|-------|
| | | Butir 6 | 0,656 |
| 4. | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,937 |
| | | Butir 3 | 0,886 |
| | | Butir 6 | 0,656 |
| 5. | Tampilan fisik (<i>tangible</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,996 |
| | | Butir 3 | 1,000 |
| | | Butir 4 | 1,000 |
| | | Butir 5 | 1,000 |
| | | Butir 6 | 0,984 |
| 6. | Pelayanan medis (<i>medical service</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,992 |
| 7. | Profesionalisme (<i>professionalism</i>) | Butir 1 | 1,000 |
| | | Butir 2 | 0,972 |
| | | Butir 3 | 0,989 |

Tabel 3. : hasil penilaian uji validitas dari tiga puluh responden terhadap tiga puluh satu pertanyaan yang diajukan.

Tabel 3. diatas merupakan hasil uji validitas kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid apabila hasil nilai uji validitasnya diatas 0,316 dengan interval kepercayaan 95%. Nilai tersebut dibandingkan dengan hasil uji validitas tiap butir pernyataan kuesioner, dimana nilai uji validitas terkecil yaitu 0,411 pada butir 5 dimensi kehandalan (*reliability*), kemudian dibandingkan dengan nilai uji validitas tabel, dimana nilai uji validitas 0,411 lebih besar dari 0,316. Oleh karena itu, 31 pernyataan pada kuesioner dianggap valid.

2. Hasil uji reliabilitas

Reliabilitas berarti suatu instrumen dianggap cukup baik hingga mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Reliabilitas menunjukkan bahawa suatu instrumen dapat dipercaya sebagai suatu pengumpul data karena instrumen tersebut baik dan datanya memang benar sesuai kenyataan. Untuk mengetahui bahwa kuesioner tersebut dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha.

| No. | Variabel | Koefisien cronbach`s alpha |
|-----|--|----------------------------|
| 1. | Jaminan (<i>assurance</i>) | 0,946 |
| 2. | Empati (<i>empathy</i>) | 0,990 |
| 3. | Kehandalan (<i>reliable</i>) | 0,929 |
| 4. | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | 0,967 |
| 5. | Tampilan fisik (<i>tangible</i>) | 0,999 |
| 6. | Pelayanan medis (<i>medical service</i>) | 0,941 |
| 7. | Profesionalisme (<i>professionalism</i>) | 0,988 |

Tabel 4. : hasil penilaian uji reliabilitas dari 31 pertanyaan yang diajukan kepada 30 subjek.

Tabel 4. diatas merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner. Nilai reliabilitas dilihat dari koefisien Cronbach`S Alpha. Dengan jumlah butir (N) sebanyak 30, koefisien Cronbach`S Alpha untuk dimensi jaminan sebesar 0,946, dimensi empati sebesar 0,990, dimensi kehandalan sebesar 0,929, dimensi daya tanggap sebesar 0,967, dimensi tampilan fisik sebesar 0,999, dimensi pelayanan medis sebesar 0,941 dan dimensi profesionalisme sebesar 0,988. Koefisien Cronbach`S Alpha yang diharapkan dalam sebuah alat ukur minimal 0,6-0,8. Jika mengacu pada syarat tersebut, reliabilitas keseluruhan butir-butir pernyataan pada kuesioner ini adalah baik.

3. Analisis dekriptif

| No | Variabel | N | Min | Max | Mean | Std.dev |
|----|---|----|------|--------|---------|----------|
| 1. | Jaminan (<i>assurance</i>) | 30 | 5,0 | 67,00 | 30,0000 | 13,42882 |
| 2. | Empati (<i>empathy</i>) | 30 | 7,0 | 124,00 | 52,5000 | 27,11242 |
| 3. | Kehandalan (<i>reliable</i>) | 30 | 11,0 | 94,00 | 45,0000 | 18,21629 |
| 4. | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | 30 | 11,0 | 55,00 | 22,5000 | 10,84358 |
| 5. | Tampilan fisik (<i>tangible</i>) | 30 | 0,0 | 105,00 | 45,0000 | 26,69270 |
| 6. | Pelayanan medis (<i>medical service</i>) | 30 | 11,0 | 19,00 | 15,0000 | 1,68325 |
| 7. | Profesionalisme (<i>professionalism</i>) | 30 | 6,0 | 47,000 | 22,5000 | 9,20598 |
| | Valid | 30 | | | | |

Tabel 5. : tabel analisis dekriptif data.

Tabel analisis dekriptif 5. menunjukkan nilai-nilai yang terdapat pada tujuh variabel penelitian. Ketujuh data memiliki banyak data yang sama, yaitu sejumlah 30 data dan memiliki nilai maksimum, minimum, *mean* dan standar deviasi yang berbeda. N menyatakan jumlah data, valid menyatakan jumlah data yang terisi, kuesioner ini memiliki 30 data yang valid. Minimum adalah nilai skor terkecil pada tiap variabel, pada variabel jaminan (*assurance*) nilai minimumnya adalah 5,00, variabel empati (*emphaty*) adalah 7,00, variabel kehandalan (*reliable*) adalah 11,00, variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah 11,00, variabel tampilan fisik (*tangible*) adalah 0,00, variabel pelayanan medis (*medical service*) adalah 11,00 dan variabel profesionalisme (*professionalism*) adalah 6,00. Maksimum adalah nilai skor terbesar pada tiap variabel, pada variabel jaminan (*assurance*) nilai maksimumnya adalah 67,00, variabel empati (*emphaty*) adalah 124,00, variabel kehandalan (*reliable*) adalah 94,00, variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah 55,00, variabel tampilan fisik (*tangible*) adalah 105,00, variabel pelayanan medis (*medical service*) adalah 19,00 dan variabel profesionalisme

(*professionalism*) 47,00. *Mean* adalah nilai rata-rata tiap variabel, pada variabel jaminan (*assurance*) adalah 30,0000, variabel empati (*emphaty*) adalah 52,5000, variabel kehandalan (*reliable*) adalah 45,0000, variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah 22,5000, variabel tampilan fisik (*tangible*) adalah 45,0000, variabel pelayanan medis (*medical service*) adalah 15.0000 dan variabel profesionalisme (*professionalism*) adalah 22,500. Standar deviasi adalah simpangan baku atau akar dari varian tiap variabel, pada variabel jaminan (*assurance*) adalah 13,42882, variabel empati (*emphaty*) adalah 27,11242, variabel kehandalan (*reliable*) adalah 18,21629, variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah 10,84358, variabel tampilan fisik (*tangible*) adalah 26,69270, variabel pelayanan medis (*medical service*) adalah 1,68325 dan variabel profesionalisme (*professionalism*) adalah 9,20598.

4. Gambaran karakteristik subjek

a. Gambaran karakteristik subjek berdasarkan angkatan operator

| No | Angkatan operator | Jumlah |
|-------|-------------------|--------|
| 1. | 2006 | 1 |
| 2. | 2007 | 26 |
| 3. | 2008 | 3 |
| Total | | 30 |

Tabel 6. : gambaran karakteristik subjek berdasarkan angkatan operator di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 6. diketahui bahwa karakteristik subjek menurut angkatan operator di RSGM-P UMY adalah angkatan 2006 sejumlah 1 operator (3%), angkatan 2007 sejumlah 26 operator (87%) dan angkatan 2008 sejumlah 3 operator (10%).

b. Gambaran karakteristik subjek berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis kelamin | Jumlah |
|-------|---------------|--------|
| 1. | Wanita | 18 |
| 2. | Pria | 12 |
| Total | | 30 |

Tabel 7. : gambaran karakteristik subjek berdasarkan jenis kelamin di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 7. diketahui bahwa karakteristik subjek menurut jenis kelamin di RSGM-P UMY adalah wanita 18 subjek (60%) dan lelaki 12 subjek (40%).

c. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan umur

| No. | Rentang umur (tahun) | Jumlah |
|-------|----------------------|--------|
| 1. | 41-50 | 4 |
| 2. | 51-60 | 14 |
| 3. | 61-70 | 10 |
| 4. | 71-80 | 2 |
| Total | | 30 |

Tabel 8 : gambaran karakteristik subjek berdasarkan umur di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa karakteristik subjek menurut umur di RSGM-P UMY adalah rentang umur 41-50 tahun sejumlah 4 subjek (13,3%), 51-60 tahun sejumlah 14 subjek (46,7%), 61-70 tahun sejumlah 10 subjek (33,3%) dan 71-80 tahun sejumlah 2 subjek (6,7%).

d. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan

| No. | Tingkat pendidikan | Jumlah |
|-------|--------------------|--------|
| 1. | SD | 12 |
| 2. | SMP | 10 |
| 3. | SMA | 6 |
| 4. | Perguruan tinggi | 2 |
| Total | | 30 |

Tabel 9 : gambaran karakteristik subjek berdasarkan tingkat pendidikan di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 9. diketahui bahwa karakteristik subjek menurut tingkat pendidikan di RSGM-P UMY adalah lulusan sd atau sederajat sejumlah 12 subjek (40%), lulusan smp atau sederajat sejumlah 10 subjek (33,3%), lulusan sma atau sederajat sejumlah 6 subjek (20%) dan lulusan perguruan tinggi sejumlah 2 subjek (6,7%).

e. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan pendanaan

| No. | Asal pendanaan | Jumlah |
|-------|----------------------------------|--------|
| 1. | Sendiri (<i>out of pocket</i>) | 4 |
| 2. | Dokter gigi muda | 26 |
| Total | | 30 |

Tabel 10. : gambaran karakteristik subjek berdasarkan pendanaan di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa karakteristik subjek menurut pendanaan di RSGM-P UMY adalah pendanaan dengan biaya sendiri atau *out of pocket* sejumlah 4 subjek (13,3%) dan pendanaan dengan dibiayai oleh dokter gigi muda sejumlah 26 subjek (86,7%).

f. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan jumlah kontrol

| No. | Jumlah kontrol | Jumlah |
|-------|----------------|--------|
| 1. | 1x | 4 |
| 2. | 2x | 12 |
| 3. | 3x | 14 |
| Total | | 30 |

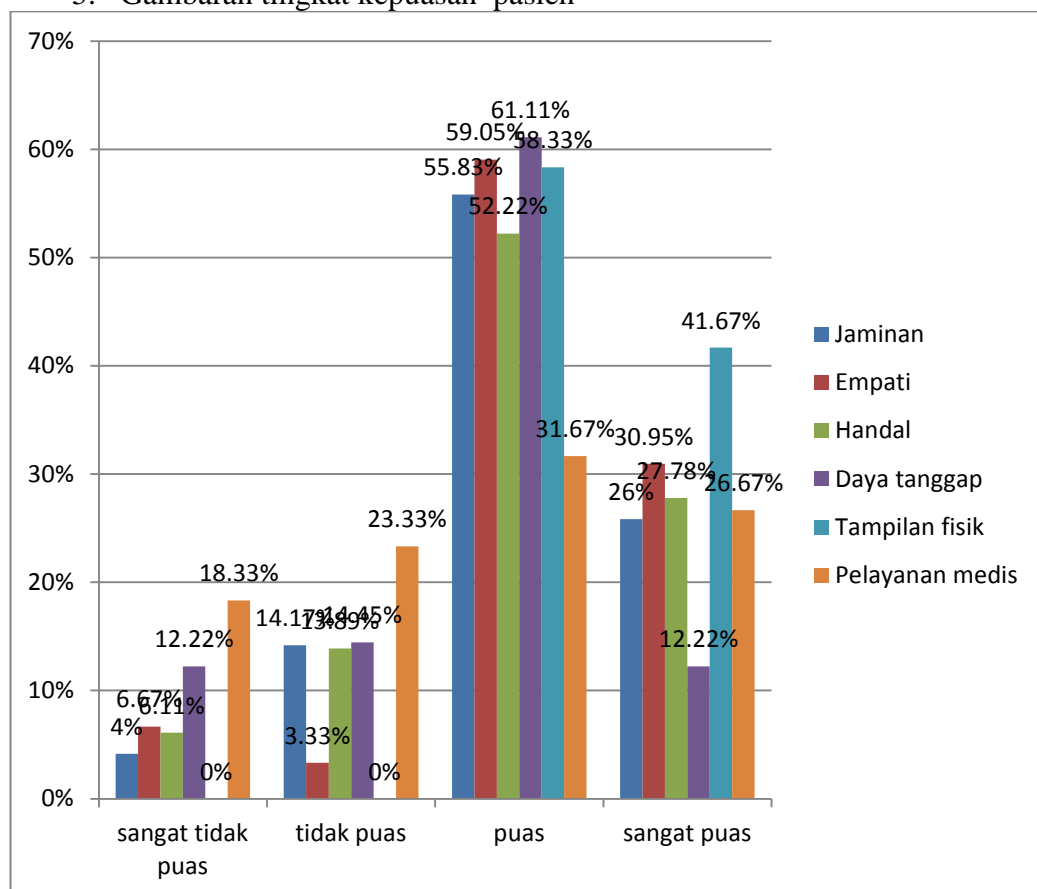
Tabel 11. : gambaran karakteristik subjek berdasarkan jumlah kontrol di RSGM-P UMY.

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa karakteristik subjek menurut jumlah kontrol di RSGM-P UMY adalah satu kali kunjungan *follow up* sejumlah 4 subjek (13,3%), dua kali kunjungan

follow up sejumlah 12 subjek (40%) dan kunjungan *follow up* lebih dari dua kali sejumlah 14 subjek (46,7%).

Berdasarkan keseluruhan karakteristik subjek meliputi lima aspek, yaitu jenis kelamin subjek, umur subjek, tingkat pendidikan subjek, asal pendanaan perawatan gigi tiruan lengkap lepasan dan jumlah kontrol mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Karakteristik subjek yang mendominasi pengumpulan data, yaitu berdasarkan jenis kelamin diperoleh bahwa subjek wanita lebih banyak dari subjek pria dengan persentase sebesar 60% dari total keseluruhan. Kemudian berdasarkan dari umur diperoleh bahwa kategori umur 51-60 tahun lebih mendominasi dari kategori umur 41-50 tahun, 61-70 tahun dan 71-80 tahun sebesar 46,7%. Kemudian dilihat dari tingkat pendidikan subjek, diperoleh bahwa tingkat pendidikan sekolah dasar lebih banyak dari tingkat pendidikan SMP, SMA dan perguruan tinggi sebesar 40%. Kemudian dilihat dari asal pendanaan, diperoleh bahwa asal pendanaan dari dokter gigi muda mendominasi daripada asal pendanaan dari subjek sendiri sebesar 86,7%. Kemudian dilihat dari jumlah kontrol pasca insersi, diperoleh bahwa jumlah kontrol lebih dari dua kali lebih banyak daripada jumlah kontrol satu kali atau dua kali.

5. Gambaran tingkat kepuasan pasien



Gambar 4. : grafik persentase hasil keseluruhan penelitian dari tujuh dimensi.

Berdasarkan gambar 4 diketahui bahwa kepuasan pada seluruh dimensi mendominasi kuesioner dan hasil kepuasan tertinggi diperoleh dimensi daya tanggap dan hasil kepuasan terendah diperoleh dimensi dimensi pelayanan medis. Adapun hasil ketidakpuasan tertinggi diperoleh dimensi pelayanan medis, hal ini menunjukkan perlunya perhatian pihak penyedia layanan jasa kesehatan untuk memperbaiki kualitas dimensi pelayanan medis.

DISKUSI

Tingkat kepuasan pasien dengan dimensi jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliable*), daya tanggap dokter gigi (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangible*), pelayanan medis (*medical service*) dan profesionalisme (*profesionalism*) berdasarkan karakteristik pasien yang melakukan perawatan pembuatan gigi tiruan lengkap lepasan di RSGM-P UMY. Karakteristik yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, asal pendanaan dan jumlah kontrol (*follow-up*) subjek. Dilihat dari jenis kelamin pasien wanita lebih banyak daripada laki-laki karena wanita lebih memperhatikan estetis penampilannya, salah satunya dapat dicapai dengan gigi yang lengkap. Kemudian dilihat dari karakteristik umur diperoleh bahwa kategori umur 51-60 tahun lebih banyak dari kategori umur dibawah atau diatas rentang umur tersebut, dikarenakan pada rentang umur 51-60 tahun adalah masa dimana telah terjadi banyak kehilangan gigi, namun masih memperhatikan penampilan. Kemudian dilihat dari karakteristik tingkat pendidikan diperoleh bahwa subjek dengan tingkat pendidikan sekolah dasar atau sederajat

mendominasi, dikarenakan pada saat itu subjek yang didapati terbanyak kategori tingkat pendidikan sekolah dasar atau sederajat. Kemudian dilihat dari karakteristik asal pendanaan diperoleh asal pendanaan dari dokter gigi muda jauh lebih banyak dari asal pendanaan sendiri dari pasien (*out of pocket*), dikarenakan mayoritas dokter gigi muda di rsgm-p umy mampu dan sanggup mendanai keseluruhan biaya perawatan gigi tiruan lengkap lepasan. Kemudian dilihat dari karakteristik jumlah kontrol (*follow-up*) subjek pasca insersi diperoleh bahwa subjek dengan jumlah kontrol (*follow-up*) lebih dari dua kali mendominasi, dikarenakan baiknya pemahaman subjek sehingga patuh terhadap instruksi pasca insersi yang dilakukan dokter gigi muda RSGM-P UMY.

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan dimensi kualitas yang ditawarkan kepada pasien, pasien merasa puas terhadap kualitas yang ditawarkan. Hal ini terbukti dengan pasien merasa puas terhadap dimensi kualitas daya tanggap (*responsiveness*) dan tampilan fisik (*tangible*). Kepuasan timbul ketika dokter gigi muda dan pihak RSGM-P

UMY telah memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pasien (Simbolon *cit* Kotler, 2011). Dimensi tampilan fisik (*tangible*) merupakan dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini terbukti dari 30 data yang ada tidak ada sama sekali pasien yang menyatakan “sangat tidak puas” atau “tidak puas”.

Karakteristik subjek yang mendapatkan pendanaan perawatan dari dokter gigi muda turut memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien, teori menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika keinginan, kebutuhan dan harapan terpenuhi, keinginan dan harapan pasien untuk mendapatkan perawatan yang murah atau gratis menghasilkan kepuasan.

KESIMPULAN

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan lengkap lepasan yang dirawat dokter gigi muda di RSGM-P UMY menyatakan puas terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan jasa kesehatan, yaitu dokter gigi muda dan RSGM-P UMY.
2. Dimensi kualitas daya tanggap (*responsiveness*) dan tampilan fisik (*tangible*) merupakan dimensi kualitas yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
3. Dimensi kualitas tampilan fisik (*tangible*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling mendominasi tingkat kepuasan pasien.
4. Karakteristik subjek dengan asal pendanaan dari dokter gigi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
5. Kepuasan pasien terwujud akibat keinginan, harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

SARAN

1. Perlu dilakukannya penelitian serupa dengan jumlah subjek yang lebih banyak.
2. Perlu dilakukannya penelitian serupa dengan menambah karakteristik subjek.
3. Perlu dilakukannya penelitian lanjutan mengenai tingkat kepuasan seluruh perawatan di RSGM-P UMY.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2010, *Dokter Gigi Lulusan Baru Kemungkinan akan diwajibkan Mengikuti Internship*, Tersedia: <http://dentamedia.blogspot.co>

m/201001/dokter-gigi-lulusan-baru-akan.html.

Diakses pada tanggal 10 Mei 2013.

- Anonim, 2013, *Clerkship Program 2013-2014*, Tersedia: <http://www.dental.maryland.edu/dentalstudent/clerkship.html>. Diakses pada tanggal 10 Mei 2013.
- Anonim, 2010, *Profil RSGM-P AMC*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Anonim, 2012, *Laporan Jumlah Tindakan RSGM-P UMY*, Yogyakarta.
- Bakar, Abu, 2011, *Kedokteran Gigi Klinis*, Quantum. Yogyakarta.
- Bilhan, H., Erdogan, O., Ergin, S., Celik, M., Ates, G., *et al*, 2012, *Complication Rates And Patients Satisfaction With Removable Dentures*, J. Adv Prosthodont: 109-115.
- Bilhan, H., Geckili, O., Ergin, S., Erdogen, O., Ates, G., 2013. *Evaluation Of Satisfaction And Complications In Patients With Existing Complete Denture*. Turki. Journal Of Science. Vol.55, No.1 (Januari): 29-37.
- Brahmbatt, M., Baser, N., Joshi, N., 2011, *Adapting The Servqual Scale To Hospital Services: An Empirical Investigation Of Patients Perceptions Of Service Quality*, Gujarat, International Journal Of Multidisciplinary Research, Vol.1, No.8: Issn 2231 5780.
- Budiharto, 2008, *Metodologi Penelitian*, EGC, Jakarta.
- Chakraborty, R., Majumdar, A., 2011, *Measuring Consumer Satisfaction In Health Care Sector: The Applicability Of Servqual*, India, Journal Of Arts, Science And Commerce, Vol.2,: Issn 2231-4172: 149-160.
- Daniel, C.N., Berinyuy, L.P., 2010, *Using The Servqual Model To Asses Service Quality And Customer Satisfaction*, Student Umea School Of Business, Thesis.
- Dorner, S., Zeman, F., Koller, M., Lang, R., Handel, G., Behr, M., 2010, *Clinical Performance Of Complete Dentures: A Retrospective Study*. Int J Prosthodont Vol 23: 410-417
- Enayati, T., Modanloo, Y., Behnamfar, R., Rezaei, A., 2013, *Measuring Service Quality Of Islamic Azad University Of Mazandaran Using Servqual Model*, Iran, Iranian Journal Of Management Studies (IJMS). Vol.6 No.1 (Januari): 101-118.
- Hosseini, M., Ahmadinejad, M., Ghady, S., 2011. *Reviewing And Assesing The Service Quality And Its Relationship To Customer`S Satisfaction*. A Tejarat Bank Case Study. Bussines Evaluation, Vol.42: 88-97.
- Itjiningsih, Ny., 2012. *Geligi Tiruan Lengkap Lepasan*. EGC. Jakarta.

- Kassim, N.B., 2012, *New Technique Of Producing Removable Complete Denture Using Rapid Tooling Approach*, Malaysia: University Tun Hussein Onn Malaysia. Thesis.
- N. Jagadeesh, K., N. Ravikumar, H. Naveen, B., R. Kashinath, K., 2010, *Psychological Preparation Of Complete Denture Patients*, Karnataka, Journal Of Dental Sciences & Research, Vol 1, No.2: 94-102.
- Naik, C.N.K., Gantasala, S.B., Prabhakar, G.V., 2010, *Service Quality (SERVQUAL) And Its Effect On Customer Satisfaction In Retailing*, India, European Journal Of Social Sciences, Vol.16, No. 2.
- Parasuraman, Z., Zeithaml, V.A. & Berry, L., 1988, *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer`S Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing, Vol. 64, No.1:12-40.
- Rahmayani, L., Ifwandi, Hasanah, I., 2012, *Analisis Pemakaian Jasa Pemasangan Gigi Tiruan Sebagian Lepasan Akrilik Pada Dokter Gigi Dan Tukang Gigi Di Desa Peuniti Banda Aceh*, Banda Aceh, Jurnal Pdgi, Vol.61, No. 2 (Mei-Agustus): 74-79.
- Ravichandran, K., Mani, B.T., Kumar, S.A, Prabhakaran, S., 2010, *Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Application Of Servqual Model*, International Journal Of Bussiness & Management, Vol.5, No.4 (April).
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang No.44 Tentang Kesehatan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No 1, Sekretariat Negara. Jakarta.
- Shokati, B, 2010, *Complete Dentures*, Prosthodontics.
- Simbolon, R, 2011, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara. Skripsi.
- Singh, B.P., Pradhan, K.N., Tripathi, A., Tua, R., Tripathi, S., 2012, *Effect Of Sociodemographic Variables On Complete Dentures Satisfaction*, India, J Adv Prosthodont: 4:43-51.
- Stelzle, F., Ugrinovic, B., Knipfer, C., Bockelt, T., Noth, E., Schuster, M., Et Al, 2010, *Automatic, Computer-Based Speech Assesment On Edentolous Patients With Or Without Complete Dentures – Preliminary Results*, Jerman, Journal Of Oral Rehabilitation, Vol.37: 209-216.

- Sufren & Natanael, Y, 2013, *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Vecchiatini, R., Mobilio, N., Barbin, S., Calura, G., 2009, Milled Bar-Supported Implant Overdenture After Mandibular Resection: A Case Report, *Journal Of Oral Implantology*. Vol 35, No.5: 216-220.
- Veeraiyan, D.N., Ramalingam, Bhat, V., 2003, *Textbook Of Prosthodontics*. 6th. Ed., New Delhi: Jaypee Brothers,. 199-201.
- Veeraiyan, D.N., Ramalingam, Bhat, V., 2009, *Textbook Of Prosthodontics*. 6th. Ed., New Delhi: Jaypee Brothers, 4.
- Zahedi, S.H., Niaz, J., 2009, *Assesing The Quality Electronic Services In The Raja Passenger Trains Company*, Journal Of Information Technology Management, Vol.1 No.1: 65-82.
- Zani, S.R., Rivaldo, E.G., Frasca, L.C.F, Gaye, L.F., 2009, *Oral Health Impact Profile And Prosthetic Condition In Edentulous Patients Rehabilitated With Implant-Supported Overdentures And Fixed Prosthesis*, Brazil, Journal Of Oral Science. Vol.51. No.4 (Agustus): 535-543.