



RESEARCH ARTICLE

Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Perawatan Mahasiswa Profesi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Saraswati Denpasar

I Nyoman Panji Triadnya Palgunadi¹, Gusti Ayu Yohanna Lily², Putu Hilda Wulan Maharani³

Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Mahasarakswati Denpasar

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction with dental health services involves comparing the patient's perception of the received service with their expectations before receiving it. Patients who are satisfied with the care they receive are more likely to return for future health services and provide positive referrals to others.. **Purpose:** . The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction with post-treatment of professional students in each section of the Dental and Oral Hospital Saraswati Denpasar. **Method:** The research design employed in this study was evaluation research, with a population of 515 patients who had undergone examinations at the Dental and Oral Hospital Saraswati Denpasar over the past 3 years. The sampling technique used was incidental sampling. The instrument used in this study was a questionnaire. **Results:** The study's results reveal differences in satisfaction levels across the five dimensions in each section at RSGM Saraswati Denpasar. These dimensions include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The satisfaction level at RSGM Saraswati Denpasar meets the criteria for being very satisfying. However, there are significant differences observed in several sections. The radiology department received the highest satisfaction score, while the conservation department received the lowest. **Conclusion:** In conclusion, this study demonstrates that the level of patient satisfaction across all sections at RSGM Saraswati Denpasar meets the criteria for being very satisfactory.

Key word: The Dental and Oral Hospital, patient satisfaction, dental health services, treatment



PENDAHULUAN

RSGM Pendidikan merupakan RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Gigi (Permenkes, 2004). Universitas Mahasaraswati Denpasar adalah salah satu universitas yang mempunyai fasilitas Rumah Sakit Gigi dan Mulut untuk menunjang sarana pendidikannya. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar merupakan RSGM Pendidikan yang menyediakan sarana proses akademik bagi mahasiswa tingkat profesi (co-ass).

Pendidikan klinik di tingkat profesi merupakan suatu fase yang harus dilalui oleh mahasiswa kedokteran gigi agar dapat menjadi seorang dokter gigi. Untuk mendapatkan gelar dokter gigi, mahasiswa harus mengikuti proses pendidikan profesi kedokteran gigi dengan melakukan perawatan kepada pasien sesuai dengan standar di RSGM. Dalam proses pendidikan pre-klinik, mahasiswa banyak mendapatkan teori mengenai pengetahuan dan keterampilan. Namun pengetahuan yang didapatkan di kelas saat masa pre-klinik sulit dipahami dengan mudah sebelum mahasiswa menjalani situasi nyata yang membutuhkan analisis, evaluasi, modifikasi dan proses penerapan dari yang sudah diketahui sebelumnya. Calon dokter gigi akan berkomunikasi secara langsung dengan pasien, tidak lagi dengan boneka uji coba. Lingkungan pembelajaran klinik memiliki empat komponen yang penting, yaitu kurikulum, dosen klinik, kesempatan belajar (kasus yang tersedia), dan fasilitas pendidikan (Hanindya, Fachrudin & Rahadiani, 2022).

Pasien yang datang ke RSGM tidak hanya dari masyarakat umum, tetapi juga dari mahasiswa profesi yang berada di lingkungan RSGM (Yuniko & Rahmatika, 2020). Mahasiswa profesi melaksanakan pendidikan profesinya di bawah wewenang dokter penanggung jawab yang bertugas di rumah sakit pendidikan. Mahasiswa profesi akan melalui tahapan bimbingan dengan dokter penanggung jawab sebelum melakukan tindakan kepada pasien. Mahasiswa profesi selanjutnya akan didampingi dan diawasi oleh dokter penanggung jawab selama melakukan tindakan ke pasien (Widyayawati, 2021). Mahasiswa profesi tidak berhak melakukan tindakan medis tanpa persetujuan dari pembimbingnya karena mahasiswa profesi belum mendapatkan surat izin praktik kedokteran sesuai yang diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Mahasiswa profesi sebagai seorang mahasiswa yang melaksanakan program pendidikan profesinya berada di bawah wewenang seorang dokter pembimbing yang bertanggung jawab terkait kegiatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (Putri, 2017).

Terdapat 3 komponen yang terlibat dalam suatu proses pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, siapa yang melakukan pelayanan serta konsumen yang menilai sesuatu pelayanan melalui harapan yang diinginkan (Putri, 2017). Kepuasan konsumen atau pasien merupakan indikator yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, karena tingkat kepuasan yang rendah dapat berdampak signifikan pada pengalaman pasien mengunjungi rumah sakit secara keseluruhan (Sirappa, 2022). Pelayanan yang



memuaskan dan berkualitas akan menciptakan loyalitas dari pasien atau konsumen. Tingkat kepuasan juga erat kaitannya dengan “word of mouth”, sehingga pelayanan yang memuaskan dapat menarik perhatian konsumen/pelanggan baru, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada terbentuknya citra pelayanan kesehatan yang lebih baik (Kuntoro & Istiono, 2017).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi merupakan perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Pasien yang merasa puas dengan perawatan yang diterimanya cenderung akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali berkunjung ke pelayanan kesehatan tersebut serta memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya kepada orang lain (Aulia dkk. 2017).

Tingkat kepuasan pasien yang datang ke RSGM Saraswati Denpasar penting diketahui sebagai evaluasi agar dimasa yang akan datang RSGM Saraswati Denpasar dapat lebih meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien akan ikut meningkat dan pasien akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan tersebut. Mahasiswa profesi juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap pasien mahasiswa profesi perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar.

TUJUAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pasca perawatan dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dalam menerima pelayanan dari mahasiswa profesi di masing-masing bagian Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah riset evaluasi. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar 3 tahun terakhir dengan jumlah 515 pasien. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik "incidental sampling".

HASIL

Responden pada penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang berisikan tentang identitas pasien.

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	36	37,5 %
2	Perempuan	60	62,5 %
	Total	96	100 %

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 10	11	11,5 %
2	11 – 20	12	12,5 %
3	21 – 30	48	50 %
4	31 – 40	6	6,3 %
5	41 – 50	7	7,2 %
6	51 – 60	10	10,4 %
7	61 – 70	2	2,1 %
	Total	96	100%

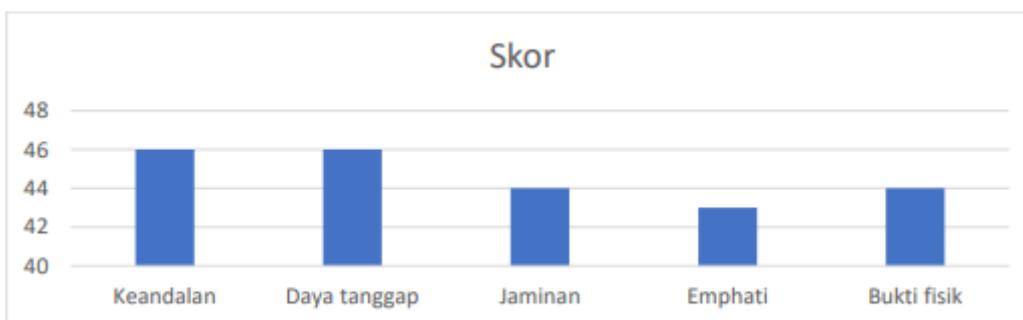


Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar	17	17,7 %
2	Mahasiswa	29	30,2 %
3	Pegawai Negeri	6	6,2 %
4	Pegawai Swasta	14	14,6 %
5	Wiraswasta	12	12,5 %
6	Ibu Rumah Tangga	7	7,3 %
7	Tidak Bekerja	7	7,3 %
8	Lain-lain	4	4,2 %
	Total	96	100%

Tabel 4 Tabel Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bagian Bedah Mulut

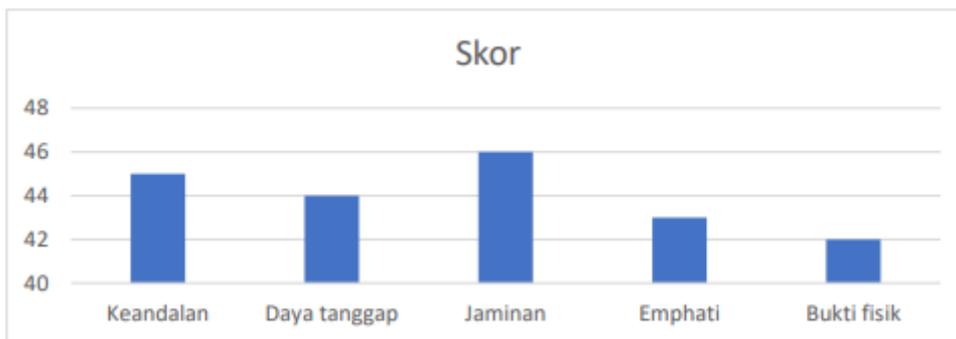
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	10	2	0	0	46
2	Daya tanggap	10	2	0	0	46
3	Jaminan	8	4	0	0	44
4	Empati	7	5	0	0	43
5	Bukti fisik	8	4	0	0	44
					Rerata	44.6



Gambar 1 Grafik dimensi bagian bedah mulut

Tabel 5 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Pedodontia

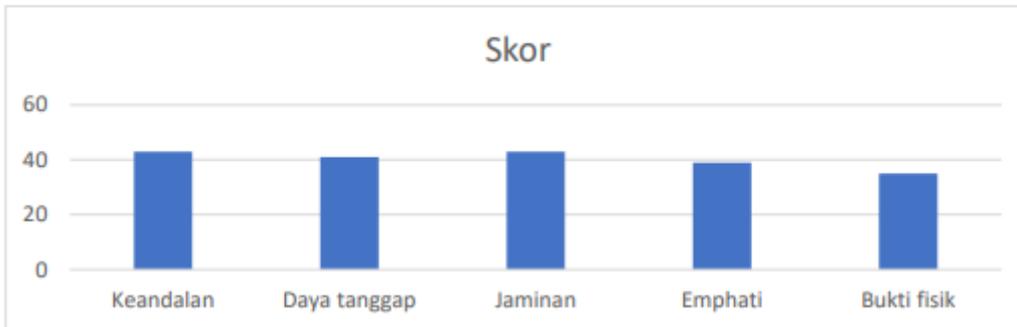
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	9	3	0	0	45
2	Daya tanggap	8	4	0	0	44
3	Jaminan	10	2	0	0	46
4	Empati	7	5	0	0	43
5	Bukti fisik	6	6	0	0	42
					Rerata	44



Gambar 2 Grafik dimensi bagian Pedodontia

Tabel 6 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Konservasi

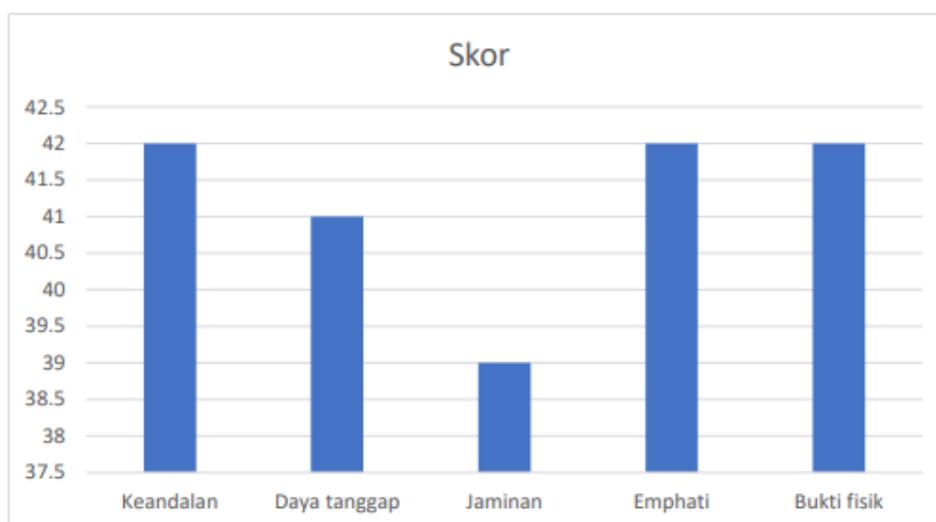
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	7	5	0	0	43
2	Daya tanggap	5	7	0	0	41
3	Jaminan	7	5	0	0	43
4	Empati	3	9	0	0	39
5	Bukti fisik	1	9	2	0	35
					Rerata	40.2



Gambar 3 Grafik dimensi bagian Konservasi

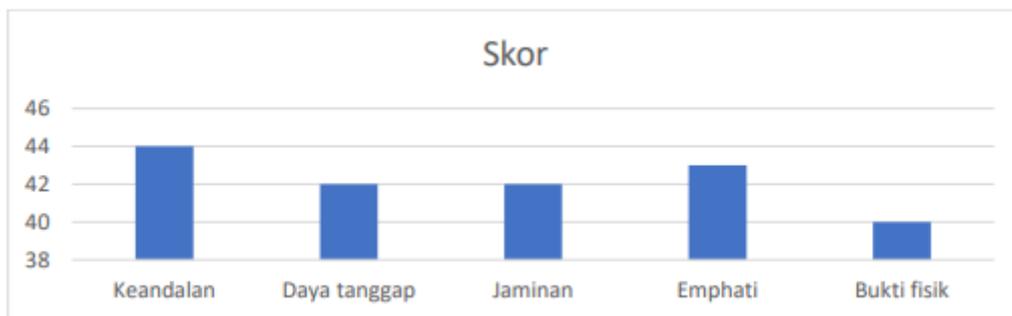
Tabel 7 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Penyakit Mulut

No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	6	6	0	0	42
2	Daya tanggap	5	7	0	0	41
3	Jaminan	3	9	0	0	39
4	Emphati	6	6	0	0	42
5	Bukti fisik	6	6	0	0	42
Rerata						41.2



Gambar 4 Grafik dimensi bagian Penyakit mulut Tabel 8 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Orthodonsia

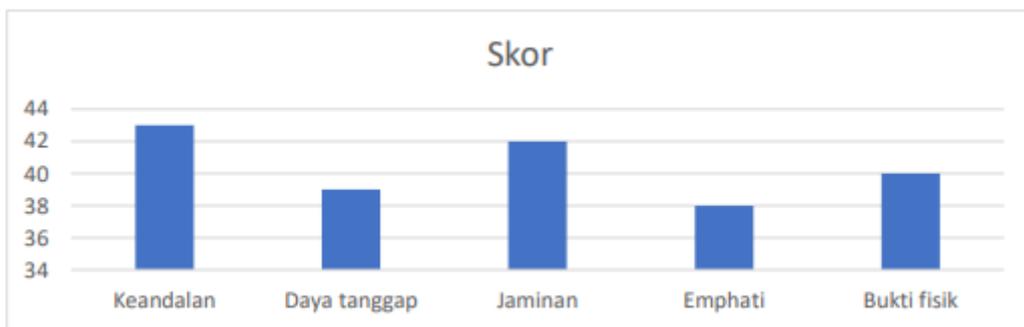
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	8	4	0	0	44
2	Daya tanggap	6	6	0	0	42
3	Jaminan	6	6	0	0	42
4	Empati	7	5	0	0	43
5	Bukti fisik	4	8	0	0	40
					Rerata	42.2



Gambar 5 Grafik dimensi bagian Orthodonsia

Tabel 9 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Periodonsia

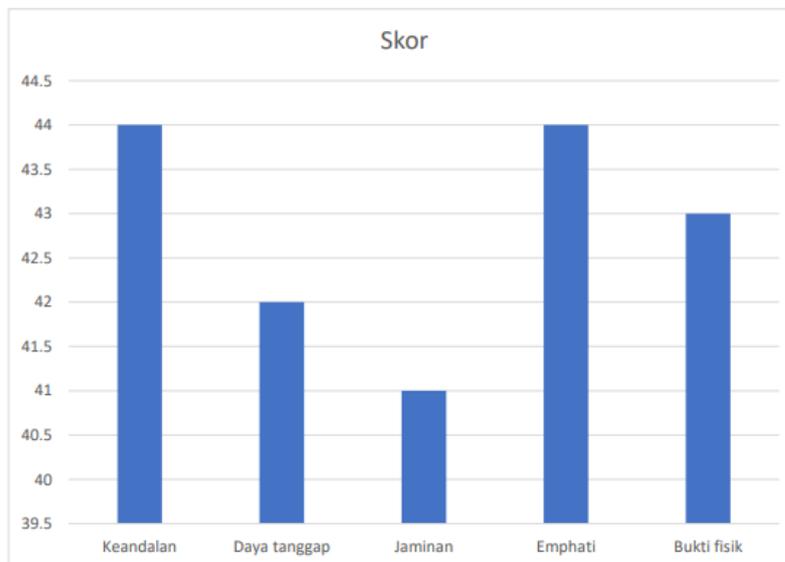
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	7	5	0	0	43
2	Daya tanggap	3	9	0	0	39
3	Jaminan	6	6	0	0	42
4	Empati	3	8	1	0	38
5	Bukti fisik	5	6	1	0	40
					Rerata	40.4



Gambar 6 Grafik dimensi bagian Periodonsia

Tabel 10 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Prosthodontia

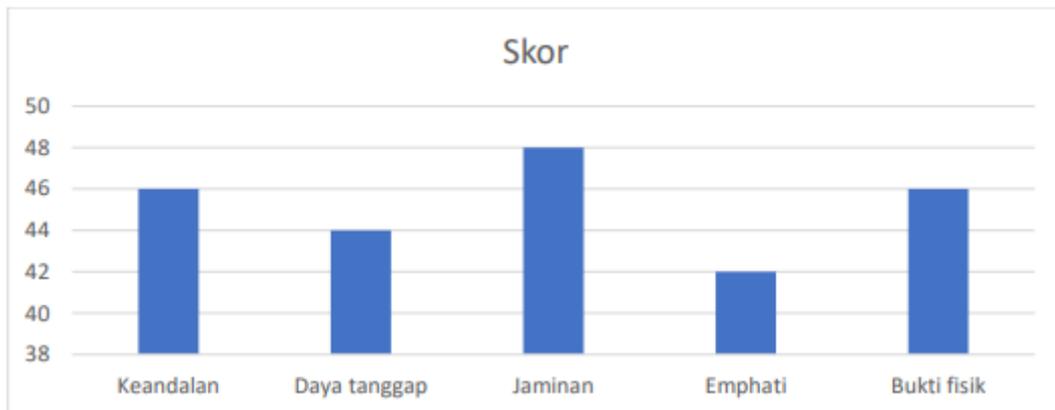
No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	8	4	0	0	44
2	Daya tanggap	6	6	0	0	42
3	Jaminan	5	7	0	0	41
4	Empati	8	4	0	0	44
5	Bukti fisik	7	5	0	0	43
					Rerata	42.8



Gambar 7 Grafik dimensi bagian Prothodonsia

Tabel 11 Tabel tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bagian Radiologi

No	Dimensi	Kriteria				Skor
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	
1	Keandalan	10	2	0	0	46
2	Daya tanggap	8	4	0	0	44
3	Jaminan	9	3	0	0	48
4	Empati	6	6	0	0	42
5	Bukti fisik	10	2	0	0	46
					Rerata	45.2

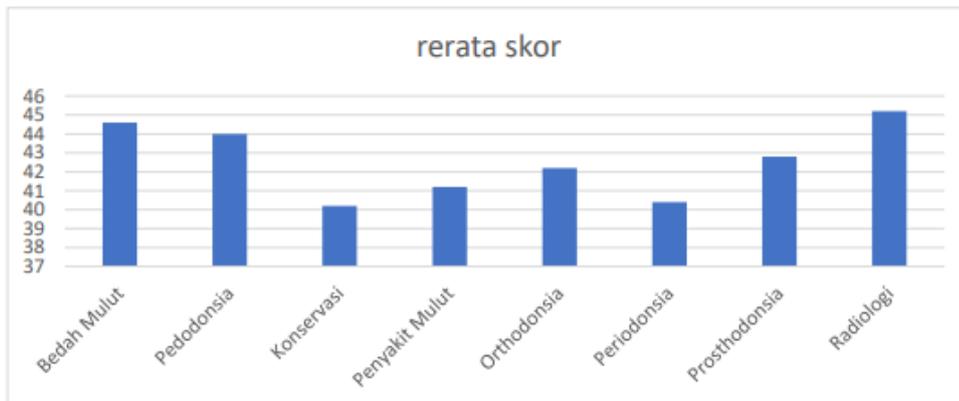


Gambar 8 Grafik dimensi bagian Radiologi

Tabel 12 Distribusi tingkat kepuasan setiap bagian RSGM Saraswati Denpasar

No	Bagian	Skor Dimensi					Rerata	Kriteria
		Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Emphati	Bukti fisik		
1	Bedah Mulut	46	46	44	43	44	44.6	Sangat puas
2	Pedodonsia	45	44	46	43	42	44	Sangat puas
3	Konservasi	43	41	43	39	35	40.2	Sangat puas
4	Penyakit Mulut	42	41	39	42	42	41.2	Sangat puas
5	Orthodonsia	44	42	42	43	40	42.2	Sangat puas
6	Periodonsia	43	39	42	38	40	40.4	Sangat puas
7	Prosthodontsia	44	42	41	44	43	42.8	Sangat puas
8	Radiologi	46	44	48	42	46	45.2	Sangat puas

Keterangan: Tidak puas 12.00 – 21.00, Cukup puas 21.01 – 30.01, Puas 30.02 – 39.02, Sangat puas 39.03 – 48.00



Gambar 9 Grafik tingkat kepuasan bagian RSGM Saraswati Denpasar

Tabel 13 Uji Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Keandalan (Reliability)

Butir	r ^{-hitung}	r ^{-tabel}	Keterangan
1	0,885	0,201	Valid
2	0,949	0,201	Valid
3	0,922	0,201	Valid
4	0,856	0,201	Valid
5	0,918	0,201	Valid

Tabel 14 Uji Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Butir	r ^{-hitung}	r ^{-tabel}	Keterangan
1	0,884	0,201	Valid
2	0,886	0,201	Valid
3	0,875	0,201	Valid
4	0,887	0,201	Valid
5	0,813	0,201	Valid

Tabel 15 Uji Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Jaminan (Assurance)

Butir	r ^{-hitung}	r ^{-tabel}	Keterangan
1	0,702	0,201	Valid
2	0,850	0,201	Valid
3	0,892	0,201	Valid
4	0,869	0,201	Valid
5	0,907	0,201	Valid

Tabel 16 Uji Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Empati (Emphaty)

Butir	r ^{-hitung}	r ^{-tabel}	Keterangan
1	0,852	0,201	Valid
2	0,855	0,201	Valid
3	0,927	0,201	Valid
4	0,893	0,201	Valid
5	0,826	0,201	Valid

Tabel 17 Uji Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Bukti Fisik (Tangible)



Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,814	0,201	Valid
2	0,886	0,201	Valid
3	0,886	0,201	Valid
4	0,892	0,201	Valid
5	0,813	0,201	Valid

Uji Reabilitas

Dimensi	Koef. Reliabilitas	<i>N of Items</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,941	5
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,918	5
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,900	5
Empati (<i>Emphaty</i>)	0,920	5
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,906	5



Uji Normalitas

Tabel 18 Uji Normalitas Data Variabel Keandalan

Kelompok	N	<i>p-value</i>
Aureus	12	.118
Coli	12	.123
	12	.237
	12	.687
	12	.615
	12	.451
	12	.221
	12	.118

Tabel 19 Uji Normalitas Data Variabel Daya Tanggap

Kelompok	N	<i>p-value</i>
Aureus	12	.370
Coli	12	.118
	12	.687
	12	.387
	12	.363
	12	.495
	12	.255
	12	.299

Tabel 20 Uji Normalitas Data Variabel Jaminan

Kelompok	N	<i>p-value</i>
Aureus	12	.370
Coli	12	.118
	12	.687
	12	.387
	12	.363
	12	.495
	12	.255
	12	.299

Tabel 21 Uji Normalitas Data Variabel Empati

Tabel 5. 22 Uji Normalitas Data Variabel Bukti Fisik



Kelompok	N	p-value
Aureus	12	.370
Coli	12	.118
	12	.687
	12	.387
	12	.363
	12	.495
	12	.255
	12	.299

Uji Homogenitas

Variabel	F	p-value
Keandalan	1,291	0,264
Daya Tanggap	0,920	0,495
Jaminan	1,412	0,211
Empati	0,879	0,526
Bukti Fisik	1,478	0,186

Kelompok	N	p-value
Aureus	12	.370
Coli	12	.118
	12	.687
	12	.387
	12	.363
	12	.495
	12	.255
	12	.299

Uji Anova

Variabel	F	p-value
Keandalan	3,143	0,005
Daya Tanggap	3,225	0,004
Jaminan	2,425	0,026
Empati	2,488	0,022
Bukti Fisik	2,965	0,008

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak yaitu 60 orang (62,5%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang (37,5%). Data pada Tabel 2 dapat dilihat dari usia responden paling banyak dalam penelitian ini adalah responden berusia 21-30 tahun sebanyak 48 orang (50%). Responden yang berusia 61-70 merupakan responden paling sedikit yaitu sebanyak 2 orang (2,1%). Berdasarkan dari hasil tabel 3, mayoritas pekerjaan responden adalah mahasiswa sebanyak 29 orang (30,2%). Responden yang tidak bekerja sebanyak 7 orang (7,3 %) dan lain-lain sebanyak 4 orang (4,2%). Dari tabel 4 dan gambar 1 di atas dapat dilihat dimensi keandalan dan daya tanggap menduduki skor terbesar dan emphati menduduki skor terkecil. Dari tabel 5 dan gambar 2 di atas dapat dilihat dimensi jaminan menduduki skor terbesar dan bukti fisik menduduki skor terkecil. Dari tabel 6 dan gambar 3 di atas dapat dilihat dimensi keandalan dan jaminan menduduki skor terbesar dan bukti fisik menduduki skor terkecil. Dari tabel 7 dan gambar 4 di atas dapat dilihat dimensi keandalan, empati dan bukti fisik menduduki skor terbesar dan jaminan menduduki skor terkecil. Dari tabel 8 dan gambar 5 di atas dapat dilihat dimensi keandalan, menduduki skor terbesar dan bukti fisik menduduki skor terkecil. Dari tabel 9 dan gambar 6 di atas



dapat dilihat dimensi keandalan, menduduki skor terbesar dan empati menduduki skor terkecil. Dari tabel 10 dan gambar 7 di atas dapat dilihat dimensi keandalan dan empati menduduki skor terbesar dan jaminan menduduki skor terkecil. Dari tabel 11 dan gambar 8 di atas dapat dilihat dimensi jaminan menduduki skor terbesar dan empati menduduki skor terkecil. Dari grafik pada tabel 12 dan gambar 9 di atas dapat dilihat bahwa semua bagian memperoleh kriteria sangat memuaskan. Namun demikian bagian radiologi memperoleh skor tingkat kepuasan tertinggi dan bagian konservasi memperoleh skor terendah.

Berdasarkan tabel 13, diperoleh nilai r_{hitung} untuk butir 1 sampai butir 5 lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan demikian, semua butir pertanyaan pada dimensi keandalan (reliability) dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 14, diperoleh nilai r_{hitung} untuk butir 1 sampai butir 5 lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan demikian, semua butir pertanyaan pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 15, diperoleh nilai r_{hitung} untuk butir 1 sampai butir 5 lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan demikian, semua butir pertanyaan pada dimensi jaminan (assurance) dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 16, diperoleh nilai r_{hitung} untuk butir 1 sampai butir 5 lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan demikian, semua butir pertanyaan pada dimensi empati (emphaty) dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 17, diperoleh nilai r_{hitung} untuk butir 1 sampai butir 5 lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan demikian, semua butir pertanyaan pada dimensi bukti fisik (tangible) dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil analisis pada uji reabilitas, diperoleh hasil nilai koefisien reliabilitas dimensi masing-masing lebih besar daripada koefisien alpha 0,60. Hal ini berarti butir pertanyaan untuk dimensi pada kuesioner yang digunakan sudah reliabel. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 18, diketahui harga p-value data pada masing-masing kelompok lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05, Dengan demikian, data variabel keandalan pada masing-masing kelompok berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 19, diketahui harga p-value data pada masing-masing kelompok lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05, Dengan demikian, data variabel daya tanggap pada masing-masing kelompok berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 20, diketahui harga p-value data pada masing-masing kelompok lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05, Dengan demikian, data variabel jaminan pada masing-masing kelompok berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 21, diketahui harga p-value data pada masing-masing kelompok lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05, Dengan demikian, data variabel empati pada masing-masing kelompok berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 22, diketahui harga p-value data pada masing-masing kelompok lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05, Dengan demikian, data variabel bukti fisik pada masing-masing kelompok berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji homogenitas data, diketahui harga p-value untuk masing-masing variabel lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti antara varians data pada ke delapan kelompok perawatan memiliki varians data yang homogen. Dari hasil penelitian ini, didapatkan hasil ada perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi



kepuasan dari masing – masing bagian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar

PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan ada perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan kelima dimensi dari masing-masing bagian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Saraswati Denpasar baik itu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dari kelima dimensi kepuasan, dimensi keandalan mayoritas menduduki nilai terbesar di setiap bagian. Sedangkan bukti fisik dan empati minoritas nilai paling kecil di setiap bagian RSGM Saraswati Denpasar. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Maila (2021) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan gigi yang sesuai dengan standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien atas pelayanan yang pasien terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu Rumah sakit. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan.

Penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Astuti & Kustiyah (2014), yang mengatakan bahwa keandalan (Reability) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh institusi mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimensi ini telah dilakukan dengan sangat memuaskan di setiap bagian di RSGM Saraswati Denpasar.

Daya tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. RSGM Saraswati Denpasar telah merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan di RSGM Saraswati Denpasar. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. RSGM Saraswati Denpasar memang telah menambah tenaga spesialis untuk menjamin pasien, sehingga pasien yang berobat di RSGM Saraswati Denpasar. Hal ini sesuai dengan pendapat Pranata, Lanin & Mubarak (2019) yang mengatakan bahwa pasien akan merasa ada jaminan bila merasakan



tenaga kesehatan gigi lebih mempunyai keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

Pendapat Pranata dkk. (2019) empati (emphaty) juga berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. RSGM Saraswati sudah sering melakukan pelatihan untuk meningkat empati terhadap pasien yang berobat di RSGM Saraswati Denpasar.

Pendapat Listiyono (2015), mengatakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan, aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan RSGM Saraswati Denpasar juga telah berbenah.

Tingkat kepuasan RSGM Saraswati Denpasar untuk setiap bagian dengan kriteria sangat memuaskan. Namun dari beberapa bagian terdapat perbedaan yang bermakna. Skor tertinggi tingkat kepuasan di bagian radiologi dan skor terendah tingkat kepuasan di bagian konservasi. Ini disebabkan oleh karena pelayanan kesehatan sangat tergantung dari beberapa faktor (seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku personel, suasana dan kondisi fisik lingkungan, cost atau biaya dan promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan). Semua faktor tersebut di RSGM Saraswati Denpasar berada di bawah satu manajemen, sedangkan untuk tenaga kesehatan gigi dan mulut di setiap bagian tidak sama, tergantung karakteristik masing-masing tenaga kesehatan. Untuk kedepannya sangat perlu dipertahankan tingkat kepuasan pasien agar RSGM Saraswati Denpasar tetap mendapatkan perhatian di hati masyarakat selaku konsumen sehingga mau berobat ke RSGM Saraswati Denpasar.

KESIMPULAN

Dari hasil Penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di semua bagian di RSGM Saraswati Denpasar baik itu bagian Ilmu Bedah Mulut dan Maksilofasial, Ilmu Konservasi Gigi, Ilmu Kedokteran Gigi Anak, Ilmu Penyakit Mulut, Orthodontia, Periodontia, Prostodontia dan Radiologi Kedokteran Gigi mempunyai kriteria sangat memuaskan.

Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pasca perawatan mahasiswa profesi di masing-masing bagian RSGM Saraswati Denpasar. Tingkat kepuasan paling tinggi yaitu bagian Radiologi Kedokteran Gigi, kemudian diikuti dengan Ilmu Bedah Mulut dan Maksilofasial, Ilmu Kedokteran Gigi Anak, Prostodontia,



Orthodontia, Ilmu Penyakit Mulut, Periodontia dan skor yang paling rendah adalah Konservasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti & Kustiyah, E. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, GEMA.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Jurnal Kedokteran Gigi* 2(1), 95-100.
- Hanindya, I., Fachrudin, D. & Rahadiani, O. 2022. Persepsi Tingkat Kesiapan Dokter Muda di Rotasi Klinik Dalam Program Profesi Dokter di Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan* 8(2).
- Kuntoro, W. & Istiono, W. 2017. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Listiyono, R. A. 2015. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan dan manajemen Publik* 1(1), 1-7.
- Maila, I. E. 2021. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. Kediri : Strada Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Pemerintah Republik Indonesia
- Pranata, T., Lanin, D. & Mubarak, A. 2019. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik* 1(3), 51-55.
- Putri, I. E. C. 2017. Wewenang dan Tanggung Jawab Co-ass Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Rumah Sakit.
- Sirappa, E.Y. 2022. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Widayawati, H. 2021. Aspek Hukum Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter gigi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Juristics* 2(2).



Yuniko, F. & Rahmatika, C. 2020. Hubungan Sikap dan Motivasi Dengan Prilaku Kunjungan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahman Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika* 2(2), 321-332.