

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 60 pasien di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang telah memenuhi kriteria subyek penelitian, berikut adalah distribusi pasien berdasarkan karakteristik pasien.

Tabel 5. Deskripsi Karakteristik Pasien

No	Karakteristik Pasien	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki – laki	24	40%
	Perempuan	36	60%
	Jumlah	60	100%
2	Umur		
	6 – 15 tahun	2	3,3%
	16 – 25 tahun	39	65%
	26 – 35 tahun	15	25%
	36 – 45 tahun	4	6,7%
	Jumlah	60	100%
3	Tingkat Pendidikan		
	SD	2	3,3%
	SMP	7	11,7%
	SMA	39	65%
	Perguruan Tinggi	12	20%
	Jumlah	60	100%
4	Pengeluaran Perbulan		
	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	5	8,3%
	Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	26	43,3%
	Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	26	43,3%
	Lebih dari Rp 5.000.000	3	5%
	Jumlah	60	100%

No	Karakteristik Pasien	Frekuensi	%
5	Jarak		
	Kurang dari 5 km	49	81,7%
	6 – 10 km	10	16,7%
	Lebih dari 10 km	1	1,7%
	Jumlah	60	100%
6	Sumber Biaya Pengobatan		
	Umum	21	35%
	BPJS	10	16,7%
	Dana Sehat Muhammadiyah	29	48,3%
	Jumlah	60	100%
7	Alasan Datang ke Klinik Firdaus		
	Tarif yang murah	24	40%
	Perawatan dan teknologi terbaru	8	13,3%
	Dekat dengan rumah	14	23,3%
	Sulit mendapatkan perawatan gigi di tempat lain	2	3,3%
	Dokter gigi di klinik yang merupakan kerabat	12	20%
	Jumlah	60	100%

Berdasarkan Tabel 5 pasien jenis kelamin perempuan berjumlah 36 (60%), lebih banyak daripada pasien laki-laki yang berjumlah 24 (40%). Karakteristik umur pasien paling banyak adalah umur 16-25 tahun yaitu berjumlah 39 orang (65%), sedangkan pasien paling sedikit adalah umur 6-15 tahun yaitu berjumlah 2 orang (3,3%). Pada karakteristik tingkat pendidikan pasien paling banyak adalah pasien dengan tingkat pendidikan lulusan SMA yang berjumlah 39 orang (65%). Karakteristik pasien dengan tingkat pengeluaran perbulan adalah pasien dengan tingkat pengeluaran Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dan Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 sama besarnya masing-masing 26 orang (43,3%). Karakteristik jarak, pasien terbanyak adalah pasien dengan

jarak ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta kurang dari 5 km yaitu 49 orang (81,7%). Karakteristik sumber biaya pengobatan, pasien terbanyak adalah pasien dengan menggunakan kartu UMY (dana sehat Muhammadiyah) yang berjumlah 29 orang (48,3%). Alasan datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta, pasien terbanyak adalah pasien yang datang dengan alasan karena tarif yang murah berjumlah 24 orang (40%).

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi
 - a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ

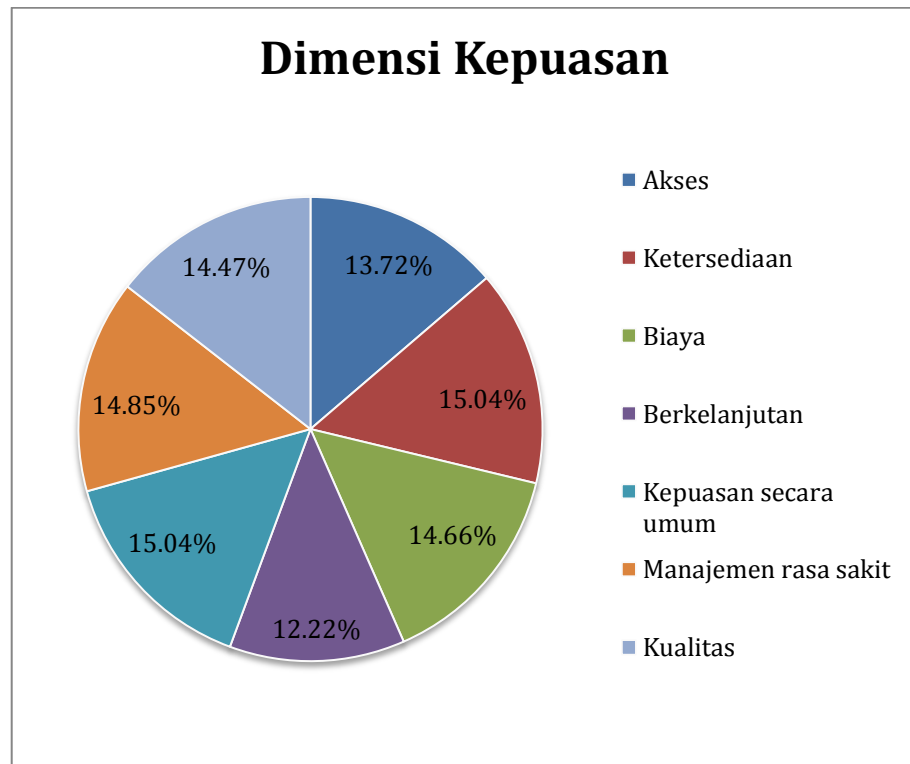
Nilai kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan nilai DSQ dibuat kategori berdasarkan Penelitian Acuan Patokan (PAP) seperti disajikan pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ

Dimensi	Jumlah Item	Rerata Tingkat Kepuasan	Persentase	Kriteria
Akses	3	73	13.72%	SEDANG
Ketersediaan	2	80	15.04%	TINGGI
Biaya	2	78	14.66%	TINGGI
Berkelanjutan	1	65	12.22%	SEDANG
Kepuasan secara umum	1	80	15.04%	TINGGI
Manajemen rasa sakit	3	79	14.85%	TINGGI
Kualitas	7	77	14.47%	TINGGI
Jumlah	19	76	100%	TINGGI

Dari tabel 6 terlihat bahwa keseluruhan kepuasan berdasarkan DSQ adalah dalam kategori kepuasan tinggi yaitu bernilai 76, dan

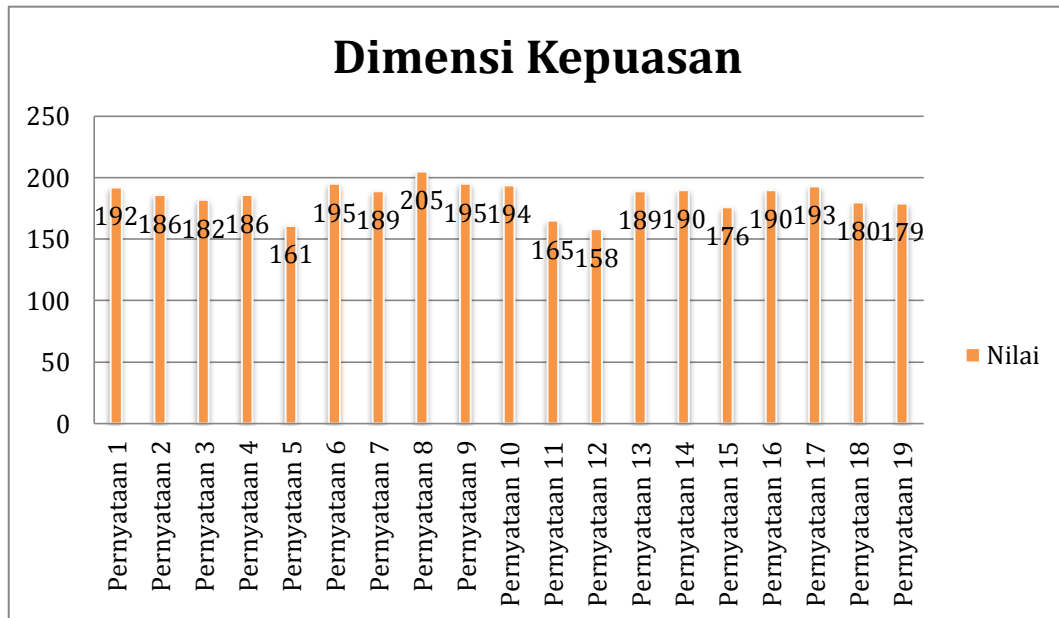
dimensi dengan rerata tingkat kepuasan terendah adalah pada dimensi berkelanjutan yaitu bernilai 65 (12.22%).



Gambar 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ

Berdasarkan gambaran kepuasan pasien (Gambar 3) diketahui bahwa dimensi ketersediaan dan kepuasan secara umum memiliki persentase terbesar yaitu 15.04% terhadap kepuasan pasien. Dimensi berkelanjutan memiliki persentase terkecil yaitu 12.22% terhadap kepuasan pasien.

Berikut ini adalah gambaran nilai 19 pernyataan kepuasan dari sampel penelitian:



Gambar 4. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Pernyataan

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa nilai tertinggi adalah pernyataan nomer 8 dengan nilai 205 yaitu mengenai pernyataan dokter gigi berusaha untuk mengurangi rasa sakit gigi ketika penambalan gigi. Nilai terendah adalah pernyataan nomer 12 dengan nilai 158 yaitu mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke poliklinik.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Dimensi

1) Dimensi Akses

Tabel 7. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Akses

No.	Dimensi Akses	Nilai
1	Antri terlalu lama (lebih dari 30 menit) saat memeriksakan gigi di klinik (pernyataan no 5)	161
2	Pasien kesulitan membuat janji dengan dokter gigi (pernyataan no 13)	189
3	Jam kerja di klinik sudah bagus dan sesuai dengan jam kerja pada umumnya (pernyataan no 15)	176
	Rerata Nilai	175,3

Berdasarkan dimensi akses (tabel 7) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no 13 dengan nilai 189 yaitu mengenai pasien kesulitan membuat janji dengan dokter gigi. Nilai terendah adalah pernyataan no 5 dengan nilai 161 yaitu mengenai antri terlalu lama saat memeriksakan gigi.

2) Dimensi Ketersediaan

Tabel 8. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketersediaan

No.	Dimensi Ketersediaan	Nilai
1	Jumlah dokter gigi di klinik mencukupi (pernyataan no 7)	189
2	Ruangan di klinik nyaman dan lokasinya strategis (pernyataan no 9)	195
	Rerata Nilai	192

Berdasarkan dimensi ketersediaan (tabel 8) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no 9 dengan nilai 195 yaitu mengenai ruangan di klinik nyaman dan lokasinya strategis. Nilai terendah adalah pernyataan no 7 dengan nilai 189 yaitu mengenai jumlah dokter gigi di klinik mencukupi.

3) Dimensi Biaya

Tabel 9. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Biaya

No.	Dimensi Biaya	Nilai
1	Tarif tambal gigi di klinik terlalu mahal (pernyataan no 3)	182
2	Dokter gigi di klinik mencegah pengeluaran yang tidak diperlukan selama perawatan (pernyataan no 10)	194
	Rerata Nilai	188

Berdasarkan dimensi biaya (tabel 9) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no 10 dengan nilai 194 yaitu mengenai dokter gigi mencegah pengeluaran yang tidak diperlukan selama perawatan. Nilai terendah adalah pernyataan no 3 dengan nilai 182 yaitu mengenai tarif tambal gigi di klinik terlalu mahal.

4) Dimensi Berkelanjutan

Berdasarkan dimensi berkelanjutan pernyataan no 12 dengan nilai 158. Dimensi ini mempunyai arti yaitu pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke klinik.

5) Dimensi Kepuasan Secara Umum

Berdasarkan dimensi kepuasan secara umum pernyataan no 1 dengan nilai 192. Dimensi ini mempunyai arti yaitu pelayanan di klinik baik, ramah dan nyaman.

6) Dimensi Manajemen Rasa Sakit

Tabel 10. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Manajemen Rasa Sakit

No.	Dimensi Manajemen Rasa Sakit	Nilai
1	Pasien menghindari pemeriksaan ke dokter gigi karena perawatan yang dilakukan bisa menambah rasa sakit (pernyataan no 4)	186
2	Dokter gigi di klinik berusaha untuk mengurangi rasa sakit gigi ketika penambalan gigi (pernyataan no 8)	205
3	Pasien sakit ketika melakukan perawatan gigi (tambal) di klinik (pernyataan no 19)	179
	Rerata Nilai	190

Berdasarkan dimensi manajemen rasa sakit (tabel 10) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no 8 dengan nilai 205 yaitu dokter gigi di klinik berusaha mengurangi rasa sakit ketika penambalan gigi. Nilai terendah adalah pernyataan no 19 dengan nilai 179 yaitu mengenai pasien merasa sakit ketika melakukan perawatan gigi (tumpat) di klinik.

7) Dimensi Kualitas

Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas

No.	Dimensi Kualitas	Nilai
1	Dokter gigi memeriksa gigi secara menyeluruh (pernyataan no 2)	186
2	Dokter gigi di klinik memperlakukan dengan sopan (pernyataan no 6)	195
3	Dokter gigi tidak teliti pada waktu memeriksa (pernyataan no 11)	165
4	Dokter gigi disini mengobati sebagian besar masalah dari gigi (pernyataan no 14)	190
5	Sebelum melakukan tindakan penambalan gigi, dokter gigi menjelaskan apa yang dilakukan, dan berapa tarif yang harus dibayarkan (pernyataan no 16)	190
6	Dokter gigi di klinik menasehati pasien agar terhindar dari masalah gigi (pernyataan no 17)	193
7	Fasilitas dan peralatan di klinik lengkap dan tidak ketinggalan jaman (pernyataan no 18)	180
	Rerata Nilai	185,6

Berdasarkan kualitas (tabel 11) terlihat nilai tertinggi adalah pernyataan no 6 dengan nilai 195 yaitu mengenai dokter gigi di klinik memperlakukan dengan sopan. Nilai terendah adalah pernyataan no 11 dengan nilai 165 yaitu mengenai dokter gigi tidak teliti pada waktu memeriksa.

3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 12. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi			
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Laki-laki	10	16,7%	14	23,3%	24	40%
Perempuan	17	28,3%	19	31,7%	36	60%
Jumlah	27	45%	33	55%	60	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jenis kelamin (tabel 12), persentase pasien laki – laki dengan tingkat kepuasan tinggi (23,3%) lebih besar dari pada pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan sedang (16,7%). Persentase pasien perempuan dengan tingkat kepuasan tinggi (31,7%) lebih besar dari pada pasien perempuan dengan tingkat kepuasan sedang (28,3%). Persentase baik pasien laki – laki maupun perempuan tidak ada yang memiliki tingkat kepuasan rendah.

b. Berdasarkan Umur

Tabel 13. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur

Umur	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi			
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
6 – 15 tahun	0	0	2	3,3%	2	3,3%
16 – 25 tahun	16	26,7%	23	38,3%	39	65%
26 – 35 tahun	9	15%	6	10%	15	25%
36 – 45 tahun	1	1,7%	3	5%	4	6,7%
Jumlah	26	43,4%	34	56,6%	60	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan umur pasien (tabel 13), hasil tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah kelompok umur 16 – 25 tahun dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (38,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (26,7%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah kelompok umur 6 – 15 tahun dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (3,3%). Tidak ada tingkat kepuasan rendah dalam semua kelompok umur.

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 14. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi			
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
SD	0	0%	2	3,3%	2	3,3%
SMP	3	5%	4	6,7%	7	11,7%
SMA	16	26,7%	23	38,3%	39	65%
Perguruan Tinggi	7	11,7%	5	8,3%	12	20%
Jumlah	26	43,4%	34	56,6%	60	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pendidikan (tabel 14), tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah pasien lulusan SMA dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (38,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (26,7%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien lulusan SD dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (3,3%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua tingkat pendidikan.

d. Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Tabel 15. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran

Tingkat Pengeluaran	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek.	%
	Frek.	%	Frek.	%		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	1	1,7%	4	6,7%	5	8,4%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	8	13,3%	18	30%	26	43,3%
Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	16	26,7%	10	16,7%	26	43,4%
Lebih dari Rp 5.000.000	2	3,3%	1	1,7%	3	5%
Jumlah	27	45%	33	55,1%	60	100,1%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat pengeluaran (tabel 15), hasil tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah pasien dengan pengeluaran Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000. Pengeluaran pasien Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (30%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang

(13,3%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien dengan pengeluaran lebih dari Rp 5.000.000 per bulan yaitu 5%, tingkat kepuasan sedang (3,3%) lebih besar dari tingkat kepuasan tinggi (1,7%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua tingkat pengeluaran per bulan.

e. Berdasarkan Jarak

Tabel 16. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak

Jarak	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi			
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Kurang dari 5 km	23	38,3%	26	43,3%	49	81,6%
6 – 10 km	3	5%	7	11,7%	10	16,7%
Lebih dari 10 km	1	1,7%	0	0%	1	1,7%
Jumlah	27	45%	33	55%	60	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan jarak pasien ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta (tabel 16), tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah pasien yang menempuh jarak kurang dari 5 Km. Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang menempuh jarak lebih dari 10 Km.

f. Berdasarkan Sumber Biaya Pengobatan

Tabel 17. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan

Sumber Biaya Pengobatan	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi		Frek	%
	Frek	%	Frek	%		
Biaya Sendiri	10	16,7%	11	18,3%	21	35%
BPJS	5	8,3%	5	8,3%	10	16,6%
Dana sehat Muhammadiyah	12	20%	17	28,3%	29	48,3%
Jumlah	27	45%	33	55%	60	99,9%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan sumber biaya pengobatan (tabel 17), tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah pasien yang menggunakan dana sehat Muhammadiyah (kartu UMY) dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (28,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (20%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang menggunakan BPJS dengan persentase tingkat kepuasan sedang (8,3%) sama dengan tingkat kepuasan tinggi (8,3%).

- g. Berdasarkan Alasan Pasien Datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta

Tabel 18. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Pasien Datang ke Klinik

Alasan Pasien Datang ke Klinik	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sedang		Tinggi			
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Tarif yang murah	13	21,7%	11	18,3%	24	40%
Perawatan dan teknologi terbaru	2	3,3%	6	10%	8	13,3%
Dekat dengan rumah	7	11,67%	7	11,67%	14	23,3%
Sulit mendapat perawatan gigi di tempat lain	1	1,7%	1	1,7%	2	3,4%
Dokter gigi di klinik yang merupakan kerabat	4	6,7%	8	13,3%	12	20%
Jumlah	27	45%	33	55%	60	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan dan alasan pasien datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta (tabel 18), persentase tertinggi adalah pasien dengan alasan tarif yang murah dengan persentase tingkat kepuasan sedang (21,7%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan tinggi (18,3%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang beralasan sulit mendapatkan perawatan gigi di tempat lain dengan persentase tingkat kepuasan sedang dan tinggi masing – masing 1,7%.

B. Pembahasan

1. Deskripsi Subyek Penelitian

Pasien yang melakukan penambalan gigi paling banyak adalah jenis kelamin perempuan 60%, sedangkan pada jenis kelamin laki-laki 40% (tabel 5). Hal ini mengindikasikan bahwa jenis kelamin perempuan lebih memperhatikan perawatan gigi khususnya penambalan serta sangat menjaga kesehatan gigi dan mulut (Anang, dkk, 2015). Memiliki gigi yang rusak akibat karies membuat perempuan merasa tidak nyaman dan rasa kepercayaan diri akan menurun. Perempuan akan langsung pergi ke dokter gigi untuk mendapat perawatan gigi yang bermasalah (Purwanto, 2011).

Pasien dengan umur paling banyak adalah usia 16-25 tahun (65%) sedangkan paling sedikit adalah umur 6-15 tahun (3,3%) (tabel 5). Hal ini mungkin dapat disebabkan pasien yang berusia muda lebih banyak memiliki tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan, cenderung mengeluh dan mengkritik. Pasien yang berusia muda cenderung lebih tidak sabaran dan berharap dapat cepat dilayani saat berobat. Pasien yang berusia lebih tua pada umumnya lebih bijaksana, lebih mampu memahami situasi dan kondisi yang terjadi, lebih mampu bersabar dan tidak memiliki tuntutan maupun harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan (Margareth, 2014).

Pasien dengan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah lulusan SMA (65%) dan yang paling sedikit lulusan SD (3,3%). Hal ini dapat disebabkan tingkat pendidikan berhubungan langsung dengan status

kesehatan gigi. Semakin tinggi tingkat pendidikan akan diikuti pula semakin tinggi pemanfaatan pelayanan kesehatan (Lendrawati, 2013).

Pasien dengan tingkat pengeluaran per bulan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dan Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 perbulan sama besarnya 43,3% (tabel 5). Salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, yaitu dilihat dari segi biaya untuk dapat mewujudkan keadaan yang baik sehingga diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat (Azwar, 1996). Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta adalah salah satu klinik yang pembayarannya dapat menggunakan kartu UMY dan BPJS, sehingga hal ini mungkin pasien yang tingkat pengeluaran lebih dari Rp 5.000.000 (5%) memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan karena pasien lebih mampu dari segi biaya.

Pasien yang paling banyak datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta adalah pasien yang menempuh jarak kurang dari 5 Km (81,7%) (tabel 5), ini mungkin salah satu alasan pasien datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta. Semakin dekat lokasi pelayanan kesehatan semakin tinggi pemanfaatan pelayanan kesehatan di klinik. Masyarakat umumnya mencari yang lebih dekat karena dianggap selain ditinjau dari sudut ekonomis misalnya biaya transportasi, masyarakat juga memperhitungkan tenaga dan waktu yang habis untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Hal ini mungkin mengindikasikan jarak yang ditempuh

untuk mencapai fasilitas pelayanan kesehatan jika tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan pasien (Husin, 2004).

Pasien dengan sumber biaya pengobatan paling banyak adalah pasien yang menggunakan dana sehat Muhammadiyah atau kartu UMY (48,3%) (tabel 5). Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta merupakan milik UMY dan mahasiswa dapat menggunakan dana sehat Muhammadiyah untuk berobat di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta secara gratis. Hal ini mungkin dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang gratis, pasien merasa puas jika setiap permasalahan kesehatan yang dialami pasien dapat ditangani oleh petugas kesehatan dan tidak mengeluarkan biaya.

Alasan pasien datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta paling banyak yaitu tarif yang murah (40%), hal ini mungkin berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah maka akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasien, sehingga mungkin akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Lupiyoadi, 2001).

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Keseluruhan DSQ dan Tiap Dimensi

a. Berdasarkan Keseluruhan DSQ

Dimensi akses dan dimensi berkelanjutan berkriteria sedang. Kriteria sedang mungkin dikarenakan untuk melakukan pelayanan penambalan gigi terdapat pasien yang mengantri cukup lama

sebelum mendapatkan perawatan khususnya penambalan gigi. Rata – rata keseluruhan kepuasan berdasarkan DSQ adalah dalam kategori kepuasan tinggi yang bernilai 76. Dimensi dengan rata – rata tingkat kepuasan terendah adalah dimensi berkelanjutan berkriteria sedang bernilai 65 (12.22%), sedangkan rata – rata tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi ketersediaan dan kepuasan secara umum yang keduanya bernilai 80 (15.04%). Hal ini merupakan indikasi bahwa pasien yang telah melakukan penambalan gigi merasa puas dalam semua dimensi antara lain akses, ketersediaan, biaya, berkelanjutan, kepuasan secara umum, manajemen rasa sakit, dan kualitas.

b. Berdasarkan Tiap Dimensi

a) Dimensi Akses

Nilai tertinggi dimensi akses adalah pernyataan pasien sulit membuat janji dengan dokter di klinik dengan nilai 189. Pernyataan tersebut merupakan kalimat *unfavourable* yang mempunyai skor 1 (sangat setuju), skor 2 (setuju), skor 3 (tidak setuju), dan skor 4 (sangat tidak setuju), dilihat dari tingginya nilai pernyataan tersebut, berarti pasien tidak menyetujui pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan pasien mudah membuat janji dengan dokter gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta agar tidak menunggu lama. Nilai terendah adalah pernyataan pasien antri terlalu lama saat memeriksakan gigi di

klirik dengan nilai 161. Pernyataan tersebut merupakan kalimat *unfavourable*, berarti pasien setuju dengan pasien tersebut. Beberapa pasien menunggu lama saat akan melakukan perawatan penambalan gigi, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara seperti dibawah ini :

“....saya dari tadi belum dipanggil, kata mbaknya (perawat gigi) masih ada pasien di dalam ruangan....” Responden no 4

“....lumayan lama, tapi saya bisa sambi sholat dulu....” Responden no 7

Dengan demikian dapat disimpulkan pasien kurang puas terhadap waktu tunggu yang lama. Cepatnya waktu tunggu pelayanan kesehatan akan membuat pasien puas terhadap pelayanan, dan lamanya waktu pelayanan kesehatan akan membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan (Utami, 2015).

b) Dimensi Ketersediaan

Nilai tertinggi dimensi ketersediaan adalah pernyataan ruangan di klinik nyaman dengan nilai 195 mengenai ruangan di klinik nyaman dan lokasinya strategis. Pernyataan tersebut adalah nilai tertinggi berarti pasien setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini didukung dengan hasil wawancara :

“....tempatnyanya nyaman, ada TV yang selalu menyala jadi tidak bosan....” Responden no 1

“...tempat buat nunggunya oke, berAC, ada TV, disediakan air mineral juga jadi gak kerasa nunggunya....”. Responden no 4

Dengan demikian pasien merasa puas terhadap fasilitas di klinik. Dimensi ketersediaan yang meliputi ruang pelayanan yang bersih, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, toilet bersih dan tersedianya area parkir. Ketersediaan fasilitas dan kenyamanan di klinik merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Utami, 2015).

c) Dimensi Biaya

Nilai tertinggi dimensi biaya adalah pernyataan dokter gigi di klinik berusaha mencegah pengeluaran yang tidak diperlukan selama perawatan dengan nilai 194. Hal ini didukung dengan hasil wawancara :

“...pelayanan giginya bagus, dokternya jelasin dulu bahan sama harganya sebelum ditambal jadi tau apa yang mau dilakukan dokter....”. Responden no 2

Dengan demikian pasien merasa puas tidak mengeluarkan biaya yang tidak diperlukan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah

satunya adalah faktor harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan cenderung puas terhadap pelayanan kesehatan (Lupiyoadi, 2001).

d) Dimensi Berkelanjutan

Dimensi berkelanjutan dengan pernyataan mengenai mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap data ke klinik bernilai 158. Hal ini mungkin dikarenakan jadwal dokter yang sudah dibagi dalam bentuk shift dan memungkinkan pasien dirawat oleh dokter yang sama saat melakukan perawatan di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dibawah ini :

“...jam pelayanannya sudah bagus, saya kedua kalinya datang kesini selalu sore, dokternya sama kayak yang pertama....” Responden no 5

Dengan demikian dapat disimpulkan pasien merasa puas terhadap pelayanan mengenai jadwal dokter yang sudah baik dan apabila pasien datang kembali ke klinik maka dirawat dengan dokter gigi yang sama.

e) Dimensi Kepuasan Secara Umum

Dimensi kepuasan secara umum terlihat nilai pernyataan mengenai pelayanan klinik gigi baik, ramah, dan nyaman dengan nilai 192. Kebanyakan pasien menjawab setuju, hal ini didukung dengan hasil wawancara dibawah ini :

“....dokter giginya ramah, diajak ngobrol terus pas dokternya nambal....” Responden no 2

“....dokternya baik, meyakinkan kalau gak sakit pas ditambal....”. Responden no 8

Dengan demikian pasien merasa puas terhadap petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang baik.

f) Dimensi Manajemen Rasa Sakit

Nilai tertinggi dimensi manajemen rasa sakit adalah 205 mengenai dokter gigi di klinik berusaha mengurangi rasa sakit ketika penambalan gigi. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dibawah ini :

“....dokternya nyuruh angkat tangan kalau sakit, terus nanti alatnya itu dihentikan....” Responden no 3

“....dokternya hati – hati jadi pas ditambal gak ngerasain sakit....”. Responden no 4

Dengan demikian pasien merasa puas terhadap petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang selalu mencegah timbulnya rasa sakit pada pasien selama perawatan.

g) Dimensi Kualitas

Nilai tertinggi dimensi kualitas adalah 195 mengenai dokter gigi di klinik memperlakukan dengan sopan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dibawah ini :

“....dokternya sopan banget walaupun saya lebih muda....” Responden no 3

“....dokternya bagus attitude nya, pas masuk nyapa dulu, saya jadinya ga takut....” Responden no 5

Dengan demikian pasien merasa puas terhadap sikap sopan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

3. Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien

a. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin

Hasil tingkat kepuasan dan jenis kelamin pasien perempuan hampir sama dengan pasien laki-laki. Persentase pasien laki – laki dengan tingkat kepuasan tinggi (23,3%) lebih besar dari pada pasien laki-laki dengan tingkat kepuasan sedang (16,7%). Persentase pasien perempuan dengan tingkat kepuasan tinggi (31,7%) lebih besar dari pada pasien perempuan dengan tingkat kepuasan sedang (28,3%). Tidak ada yang memiliki tingkat kepuasan rendah pada pasien laki – laki dan perempuan. Persentase laki-laki dan perempuan adalah

sama dalam merasakan kepuasan dikarenakan seiring dengan perkembangan zaman dimana cara berpikir antara laki-laki dan perempuan cenderung sama terutama dewasa ini rata – rata tingkat pendidikan perempuan semakin meningkat (Apendi, 2013).

b. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Umur

Hasil tingkat kepuasan dan umur dengan persentase tertinggi adalah kelompok umur 16 – 25 tahun dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (40%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (26,7%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah kelompok umur 6 – 15 tahun dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (3,3%). Tidak ada tingkat kepuasan rendah dalam kelompok umur. Hal ini disebabkan karena harapan dari seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pertumbuhan dan perkembangan, pengalaman, dan lain – lain (Setiawan, 2013).

c. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan

Tingkat kepuasan dan tingkat pendidikan dengan persentase tertinggi adalah pasien lulusan SMA dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (38,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (26,7%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien lulusan SD dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (3,3%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk semua tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan dengan

pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap obyek tertentu (Adhytyo, 2013). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah layanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak (Lestari, 2016).

d. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pengeluaran

Hasil tingkat kepuasan dan tingkat pengeluaran dengan persentase tertinggi adalah pasien dengan pengeluaran Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dan Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 perbulan yaitu 43,3%. Pengeluaran pasien Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (30%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (13,3%), sedangkan pengeluaran pasien Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 dengan persentase tingkat kepuasan sedang (26,7%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan tinggi (16,7%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien dengan pengeluaran lebih dari Rp 5.000.000 per bulan yaitu 5% dimana tingkat kepuasan sedang (3,3%) lebih besar dari tingkat kepuasan tinggi (1,7%). Tidak ada pasien yang memiliki tingkat kepuasan rendah untuk tingkat pengeluaran per bulan. Hal ini

mungkin dikarenakan semakin kecil pengeluaran maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

e. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jarak

Tingkat kepuasan dan jarak dengan persentase tertinggi adalah pasien yang menempuh jarak kurang dari 5 Km dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (43,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (38,3%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang menempuh jarak lebih dari 10 Km dengan persentase tingkat kepuasan sedang (1,7%). Jarak berhubungan dengan tingkat kunjungan masyarakat ke pusat pelayanan kesehatan. Artinya semakin dekat tempat tinggal masyarakat terhadap klinik akan semakin besar pula jumlah kunjungan ke pusat pelayanan kesehatan tersebut, demikian juga sebaliknya semakin jauh tempat tinggal masyarakat dengan pusat pelayanan kesehatan maka semakin rendah tingkat kunjungan ke pusat pelayanan kesehatan tersebut (Kristina, dkk, 2008). Hal ini mungkin mengindikasikan jarak yang ditempuh untuk mencapai fasilitas pelayanan kesehatan jika tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan pasien (Husin, 2004).

f. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Sumber Biaya Pengobatan

Tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi adalah pasien yang menggunakan dana sehat Muhammadiyah (kartu UMY) dengan persentase tingkat kepuasan tinggi (28,3%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan sedang (20%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang menggunakan BPJS dengan persentase tingkat kepuasan sedang (8,3%) sama dengan tingkat kepuasan tinggi (8,3%). Hal ini mungkin dikarenakan Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta adalah milik UMY dan mahasiswa UMY memiliki kartu UMY yang dapat digunakan serupa dengan asuransi kesehatan sehingga terdapat motivasi yang tinggi yaitu pengobatan tanpa dipungut biaya (Hutabarat, dkk, 2013). Hal ini mungkin dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang gratis, pasien merasa puas jika setiap permasalahan kesehatan yang dialami pasien dapat ditangani oleh petugas kesehatan dan tidak membayar.

g. Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Alasan Pasien Datang ke Klinik

Tingkat kepuasan dan alasan pasien datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta dengan persentase tertinggi adalah pasien dengan alasan tarif yang murah dengan persentase tingkat kepuasan sedang (21,7%) lebih besar dari pada tingkat kepuasan tinggi (18,3%). Tingkat kepuasan dengan persentase terendah adalah pasien yang beralasan sulit mendapatkan perawatan gigi di tempat

lain dengan persentase tingkat kepuasan sedang dan tinggi masing – masing 1,7%. Hal ini mungkin berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah maka akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasien, sehingga mungkin akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Lupiyoadi, 2001).