

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERAWATAN GIGI
DI KLINIK GIGI MY DENTAL CARE
SURABAYA**

Adityarani Putranti
(S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan,
Manajemen Pemasaran dan Keuangan,
Pelayanan Kesehatan,
Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Airlangga, Surabaya)

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan jasa layanan kesehatan membuat ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang baik juga semakin tinggi. Pelayanan gigi dan mulut, merupakan salah satu pelayanan kesehatan dasar pada masyarakat. Klinik gigi My Dental Care Surabaya merupakan salah satu klinik gigi yang terletak di Surabaya Selatan. Klinik Gigi My Dental Care memiliki permasalahan belum tercapainya target jumlah kunjungan pasien sebesar 120 pasien per bulan selama tahun 2013-2014. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan pengumpulan data secara cross sectional. Pengambilan sampel dengan metode simple random sampling dan jumlah sampel sebesar 30 orang. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang melakukan perawatan gigi di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya.

*Kata Kunci:
Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan,
Klinik Gigi My Dental Care Surabaya*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahannya. Pihak manajemen perlu waspada apabila mendapatkan jumlah kunjungan yang cenderung menurun pada evaluasi tiap tahun.

Penyebab turunnya jumlah kunjungan dan bagaimana mempertahankan pasien agar mereka tidak berpindah ke pelayanan kesehatan lainnya perlu untuk selalu dievaluasi. Berdasar latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan pasien di Klinik Gigi *My Dental Care* untuk kepentingan kemajuan klinik di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasi nilainya akan mempengaruhi nilai variabel yang lain (Mustafa, 2009). Variabel bebas penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi RATER meliputi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*. Variabel terikat adalah suatu variabel yang variasi nilainya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variasi nilai variabel yang lain (Mustafa, 2009). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berkunjung ke Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya sejumlah 51 pasien dalam satu bulan dengan sampel penelitian sebanyak 30 pasien yang merupakan pasien yang berkunjung ke Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya yang pernah berobat di klinik. Penelitian dilakukan selama satu bulan. Teknik sampling yang dipakai adalah sampling acak sederhana *atau simple random sampling*. Dimana setiap elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan deskriptif univariat, untuk melihat gambaran distribusi karakteristik responden dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan gigi yang meliputi dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*.

HASIL PENELITIAN

Hasil yang disajikan merupakan analisa hubungan gambaran karakteristik demografi responden (jenis kelamin, usia, pendidikan

terakhir, pekerjaan, sumber informasi mengetahui klinik, frekuensi kunjungan, alasan memilih klinik, pengeluaran rata-rata per bulan) dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 30 orang pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya diperoleh gambaran karakteristik pasien sebagai berikut :

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Pria	12	40.00
Wanita	18	60.00
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 1 pasien terbanyak adalah wanita yaitu sebanyak 60% dari total pasien.

Tabel 2. Distribusi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
17-24 tahun	4	13.3
25-34 tahun	12	40.00
35-49 tahun	12	40.00
50-64 tahun	2	6.7
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 2 diatas, pasien terbanyak adalah pasien berusia 25-49 tahun yang terbagi atas usia 25-34 tahun dan 35-49 tahun yaitu sebesar 80%. Menurut pendapat Jacobalis (2000), umur dan jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Distribusi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen
Tamat SMA/MA	7	23.3
Tamat Diploma	3	10.0
Tamat S1/S2/S3	20	66.7
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 3, distribusi pasien berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pasien terbanyak sebesar 66.7% adalah tamat perguruan tinggi S1/S2/S3, sedangkan 33.3% sisanya adalah tamat SMA/MA dan tamat Akademi/Diploma (D1/D2/D3).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
Pelajar/Mahasiswa	3	10.0
Pegawai Negeri	4	13.3
Pegawai Swasta	14	46.7
Wiraswasta	4	13.3
Pegawai BUMN	1	3.3
Ibu Rumah Tangga	1	3.3
Pensiunan	2	6.7
Tidak Bekerja	1	3.3
Total	30	100.00

Berdasar tabel 4, didapatkan informasi mengenai distribusi pasien berdasar karakteristik pekerjaan terbanyak yaitu sebesar 46.7% pasien bekerja sebagai pegawai swasta, selanjutnya pegawai negeri dan wiraswasta masing-masing 13.3%, pelajar/mahasiswa sebesar 10.0%, pensiunan sebesar 6.7% dan sisanya merupakan pegawai BUMN, ibu rumah tangga serta tidak bekerja masing-masing sebesar 3.3%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Sumber Informasi

Sumber Informasi	Frekuensi	Persen
Keluarga	9	30.0
Teman	12	40.0
Tetangga	3	10.0
Lainnya	6	20.0
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 5, diperoleh informasi mengenai distribusi sumber informasi yang diperoleh pasien terbanyak bersumber dari kekuatan *word of mouth* sebesar 80% yang berasal dari informasi keluarga, teman dan saudara, sedangkan pasien yang datang ke klinik karena datang sendiri sebesar 20.0%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persen
1 kali	11	36.7
2 kali	2	6.7
>2 kali	17	56.7
Total	30	100.00

Berdasar tabel 6, diperoleh informasi bahwa distribusi frekuensi kunjungan pasien ke klinik terbanyak yaitu lebih dari 2 kali sebesar 56.7% dan sisanya sebesar 43.3% pasien berkunjung ke klinik baru sebanyak 1 dan 2 kali yang artinya separuh dari responden merupakan pasien yang loyal.

Tabel 7. Distribusi Pemilihan Klinik Gigi My Dental Care Surabaya, Bulan Desember 2014 berdasarkan Alasan Memilih Klinik

Alasan Memilih Klinik	Frekuensi	Persen
Informasi atau saran dari orang lain	3	10.0
Anjuran dari dokter gigi lain	1	3.3
Pelayanan dokter gigi baik	16	53.3
Lokasi dekat dengan tempat tinggal	6	20.0
Sudah pernah dirawat sebelumnya	6	10.0
Lainnya	1	3.3
Total	30	100.00

Berdasar tabel 7, diperoleh informasi mengenai distribusi alasan pasien memilih klinik terbanyak karena alasan pelayanan dokter gigi baik sebesar 53.3%, 20.0% mengatakan karena lokasi dekat dengan tempat tinggal dan 26.7 % sisanya karena berbagai alasan yaitu informasi atau saran dari orang lain, anjuran dari dokter gigi lain, sudah pernah dirawat sebelumnya dan karena alasan lainnya yaitu coba-coba.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pasien Klinik Gigi My Dental Care Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Pengeluaran Rata-rata per Bulan	Frekuensi	Persen
<Rp1.000.000,-	3	10.0
Rp 1.000.000,- - Rp 2.500.000,-	6	20.0
>Rp 2.500.000,- - Rp 4.000.000,-	13	43.3
>Rp 4.000.000,- - Rp 5.000.000,-	6	20.0
>Rp 5.000.000,-	2	6.7
Total	30	100.00

Berdasar tabel 8, diperoleh informasi bahwa distribusi pasien berdasarkan pengeluarannya ,terbanyak pada kisaran pengeluaran >Rp 2.500.000,00 – Rp 4.000.000,00 yaitu sebesar 43.3%, pada kisaran <Rp 1.000.000,00 – Rp 2.500.000,00 sebanyak 30.0%, 26.7% sisanya berada di kisaran pengeluaran >Rp 5.000.000,00.

Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dengan Dimensi RATER

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Klinik Gigi My Dental Care Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Dimensi Reliability

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah
	STP	TP	P	SP	
Kehati-hatian dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	8 (26.7%)	22 (73.3%)	30 (100%)
Ketelitian dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	8 (26.7%)	22 (73.3%)	30 (100%)
Ketepatan waktu dokter gigi dalam memberikan pelayanan	0 (0%)	0 (0%)	5 (16.7%)	25 (83.3%)	30 (100%)
Kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan	0 (0%)	0 (0%)	8 (26.7%)	22 (73.3%)	30 (100%)
Mean komposit	451/120 = 3.76				

Berdasar tabel 9, dapat diketahui bahwa secara umum pasien merasa sangat puas terhadap dimensi *Reliability* (Kehendalan) yang meliputi kehati-hatian dan ketelitian dokter gigi (73.3%), ketepatan waktu dokter gigi dalam memberikan pelayanan (83.3%) serta kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan (73.3%) dengan nilai *mean* komposit sebesar 3.76. Namun bila ditelusuri lebih mendalam ternyata presentase pasien yang menyatakan puas pada variabel kehati-hatian dokter gigi, ketelitian dokter gigi dan kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan sebanyak lebih dari 20% yaitu masing-masing pada persentase 26.7%.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Klinik Gigi My Dental Care Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Dimensi Assurance

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah
	STP	TP	P	SP	
Ketrampilan dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	11 (36.7%)	19 (63.3%)	30 (100%)
Pengetahuan dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	7 (23.3%)	23 (76.7%)	30 (100%)
Kelengkapan alat-alat medis	0 (0%)	0 (0%)	8 (26.7%)	22 (73.3%)	30 (100%)
Kelengkapan catatan medis pasien	0 (0%)	0 (0%)	8 (26.7%)	22 (73.3%)	30 (100%)
Mean Komposit	446/120 = 3.72				

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap ketrampilan dokter gigi (63.3%), pengetahuan dokter gigi (76.7%), kelengkapan alat-alat medis (73.3%) dan kelengkapan catatan medis pasien (73.3%) dengan nilai mean komposit sebesar 3.72.

Tabel 11. Distribusi Kepuasan Pasien Klinik Gigi My Dental Care Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah
	STP	TP	P	SP	
Kerapian dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	10 (33.3%)	20 (66.7%)	30 (100%)
Kerapian perawat	0 (0%)	0 (0%)	10 (33.3%)	20 (66.7%)	30 (100%)
Kebersihan alat-alat medis	0 (0%)	0 (0%)	4 (13.3%)	26 (86.7%)	30 (100%)
Kebersihan klinik	0 (0%)	2 (6.7%)	22 (73.3%)	6 (20.0%)	30 (100%)
Kenyamanan ruang tunggu	0 (0%)	3 (10.0%)	23 (76.7%)	4 (13.3%)	30 (100%)
Keluasan tempat parkir	0 (0%)	1 (3.3%)	24 (80.0%)	5 (16.7%)	30 (100%)
Mean Komposit	603/180 = 3.35				

Berdasar tabel 11, penulis mendapatkan informasi bahwa secara umum pasien merasa sangat puas terhadap dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) dengan nilai mean komposit sebesar 3.35, namun bila ditelusuri lebih mendalam ternyata presentase pasien yang menyatakan puas pada kelima variabel masih berada di atas 20 % yaitu kerapian dokter gigi dan kerapian perawat sebesar 33.3%, variabel kebersihan klinik sebesar 80% (6.7% diantaranya menyatakan tidak puas), variabel kenyamanan ruang tunggu sebesar 86.7% (10% diantaranya menyatakan tidak puas), terhadap variabel keluasan tempat parkir sebesar 83.3% (3.3% diantaranya menyatakan tidak puas).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Dimensi *Empathy*

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah
	STP	TP	P	SP	
Kepedulian dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	5 (16.7%)	25 (83.3%)	30 (100%)
Kesopanan dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	4 (13.3%)	26 (86.7%)	30 (100%)
Keramahan dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	6 (20.0%)	24 (80.0%)	30 (100%)
Kesabaran dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	7 (23.3%)	23 (76.7%)	30 (100%)
Keakraban komunikasi dokter gigi dengan pasien	0 (0%)	0 (0%)	4 (13.3%)	26 (86.7%)	30 (100%)
<i>Mean Komposit</i>	574/150 = 3.83				

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap kepedulian dokter gigi (83.3%), kesopanan dokter gigi (86.7%), keramahan dokter gigi (80.0%) dan kesabaran dokter gigi (76.7%) serta keakraban komunikasi dokter gigi dengan pasien dengan nilai *mean* komposit sebesar 3.83.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya pada Bulan Desember 2014 berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah
	STP	TP	P	SP	
Ketanggapan dokter gigi	0 (0%)	0 (0%)	4 (13.3%)	26 (86.7%)	30 (100%)
Kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan	0 (0%)	0 (0%)	6 (20.0%)	24 (80.0%)	30 (100%)
Kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur	0 (0%)	0 (0%)	7 (23.3%)	23 (76.7%)	30 (100%)
<i>Mean komposit</i>	343/90 = 3.81				

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap ketanggapan dokter gigi (86.7%), kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan (80.0%) dan kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur (76.7%) dengan nilai mean komposit sebesar 3.81.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Usia Pasien di Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya bulan Desember 2014

Usia	Jenis Kelamin		Total
	Pria	Wanita	
17-24 tahun	1 (25.0%)	3 (75.0%)	4 (100.0%)
25-34 tahun	5 (41.7%)	7 (58.3%)	12 (100.0%)
35-49 tahun	4 (33.3%)	8 (66.7%)	12 (100.0%)
50-64 tahun	2 (100.0%)	0 (0%)	2 (100.0%)
Total	12 (40.0%)	18 (60.0%)	30 (100.0%)

Berdasarkan tabel 14, didapatkan informasi bahwa presentase pasien terbanyak di Klinik Gigi *My Dental Care* Surabaya yaitu wanita usia 35-49 tahun dengan presentase sebesar 66.7%.

PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien

Berdasarkan karakteristik pasien diperoleh informasi yakni mayoritas responden adalah wanita yang berusia 35-49 tahun (66.7%); menyelesaikan pendidikan terakhir perguruan tinggi S1/S2/S3 (66.7%); bekerja sebagai pegawai swasta (46.7%); sumber informasi mengetahui klinik berasal dari keluarga, teman dan tetangga (*word of mouth*) (80%); frekuensi kunjungan ke klinik sebanyak lebih dari 2 kali (56.7%) ; alasan memilih klinik karena pelayanan dokter gigi baik (53.3%) dan pengeluaran rerata pasien per bulan sebesar > Rp 2.500.000,00 – Rp 4.000.000,00 (43.3%).

Reliability

Kehati-hatian dokter gigi, ketelitian dokter gigi dan kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan yang akan dilakukan masih hanya dinilai puas oleh pasien, karenanya perlu menjadi perhatian

untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Kategori puas disini merupakan *border line* dimana ketika pasien sedikit saja merasakan ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan, maka pasien akan berpindah ke provider lain.

Hal tersebut dikarenakan dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien itulah yang akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya.

Assurance

Ketrampilan dokter gigi, pengetahuan dokter gigi dan kelengkapan alat medis yang tersedia di klinik ditanggapi dengan sangat puas oleh pasien, namun karena presentase pasien yang menyatakan puas masih diatas 20%, maka pihak manajemen masih perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas keempat variabel ini. Kategori puas disini merupakan *border line* dimana ketika pasien sedikit saja merasakan ketidaksesuaian antara harapannya dengan kenyataan yang didapatkan, maka pasien akan berpindah ke provider lain.

Tangible

Dimensi *Tangible* ini perlu mendapat perhatian dan prioritas khusus dari pihak manajemen kilinik. Kerapian dokter gigi dan perawat masih perlu ditingkatkan lagi. kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu klinik, keluasan tempat parkir klinik adalah variabel yang perlu mendapat perhatian khusus karena sebagian besar pasien hanya mengatakan "puas" pada variabel ini, juga berdasarkan masukan dari pasien yang didapat dari kuesioner terbuka diantaranya adalah ruang tunggu yang kurang nyaman karena tidak ada pendingin ruangan, klinik yang tampak suram karena kurang terang sehingga kesan kebersihannya kurang, serta kurang luasnya tempat parkir kendaraan pasien.

Hal tersebut dikarenakan dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien itulah yang akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya.

Empathy

Empati yang ditunjukkan oleh dokter gigi seperti kepedulian dokter gigi

mendengarkan keluhan, kesopanan dokter gigi, keakraban dokter gigi dalam membangun hubungan komunikasi dengan pasien ditanggapi dengan sangat puas oleh pasien. Oleh karena itu faktor ini penting untuk dipertahankan.

Hasil penelitian Coser (1956) dalam Wolf, Witzel, Fuerst (1984), menyatakan bahwa pasien mengharapkan seorang dokter yang baik dalam merawat, dapat memberikan kasih sayang, rasa aman, penuh pengertian dan perhatian, berusaha sekuat tenaga dalam mengobati dan merawat serta tahu banyak dan ahli dalam bidangnya.

Dimensi mutu pelayanan yang mencakup keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan keramahan dokter dan kesabaran dokter gigi hanya dinilai puas oleh pasien, maka pihak manajemen perlu memberikan perhatian pada unsur ini untuk lebih ditingkatkan.

Tjiptono (2000) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyelenggara produk/jasa. Pada penelitian Sussman *et al*, (2011) faktor perhatian pribadi dokter pada pasien mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, dimana mutu pelayanan merupakan penentu kepuasan pelanggan.

Responsiveness

Kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan dan kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur masih hanya ditanggapi puas oleh pasien, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh *Parasuraman et al* bahwa kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa / pelayanan dengan cepat dan tepat, dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Jadi faktor ini masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen klinik karena kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk / jasa akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisa yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil riset ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan karakteristik pasien diperoleh informasi yakni mayoritas responden adalah wanita yang berusia 35-49 tahun (66.7%); menyelesaikan pendidikan terakhir perguruan tinggi S1/S2/S3 (66.7%); bekerja sebagai pegawai swasta (46.7%); sumber informasi mengetahui klinik berasal dari keluarga, teman dan tetangga (*word of mouth*) (80%); frekuensi kunjungan ke klinik sebanyak lebih dari 2 kali (56.7%); alasan memilih klinik karena pelayanan dokter gigi baik (53.3%) dan pengeluaran rerata pasien per bulan sebesar > Rp 2.500.000,00 – Rp 4.000.000,00 (43.3%)
2. Kepuasan pasien terhadap
 - a. Dimensi *Reliability* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti kehati-hatian dokter gigi (73.3%), ketelitian dokter gigi (73.3%), ketepatan waktu dokter gigi memberikan pelayanan (83.3%) dan kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan (73.3%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini.
 - b. Dimensi *Assurance* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti ketrampilan dokter gigi (63.3%), pengetahuan dokter gigi (76.7%), kelengkapan alat-alat medis (73.3%) dan ketersediaan catatan medis pasien (73.3%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini.
 - c. Dimensi *Tangible* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti kerapian dokter gigi (66.7%), kerapian perawat (66.7%), kebersihan alat medis (86.7%), kebersihan klinik (73.3%), kenyamanan ruang tunggu klinik (13.3%), keluasan tempat parkir klinik (16.7%). Walaupun secara umum penilaian pasien sangat puas, namun pada variabel kenyamanan ruang tunggu klinik dan keluasan tempat parkir masih perlu mendapat perhatian sangat khusus dari pihak manajemen.
 - d. Dimensi *Empathy* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti kepedulian dokter gigi (83.3%), kesopanan dokter gigi (86.7%), keramahan dokter gigi (80.0%), kesabaran dokter gigi (76.7%) dan keakraban komunikasi dokter gigi dengan pasien (86.7%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini.
 - e. Dimensi *Responsiveness* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti ketanggapan dokter gigi (86.7%), kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan (80.0%) dan kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur (76.7%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini
3. Faktor yang perlu dipertahankan oleh pihak manajemen antara lain faktor seperti ketepatan waktu dokter gigi dalam memberikan pelayanan, kebersihan alat medis, kepedulian dokter gigi, kesopanan dokter gigi, keakraban komunikasi dokter gigi dengan pasien, ketanggapan dokter gigi.
4. Faktor yang masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan pihak manajemen antara lain faktor seperti kehati-hatian dokter gigi, ketelitian dokter gigi, kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan, ketrampilan dokter gigi, pengetahuan dokter gigi, kelengkapan alat-alat medis, ketersediaan catatan medis, kerapian dokter gigi, kerapian perawat, keramahan dokter gigi, kesabaran dokter gigi, kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan, kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur.
5. Sedangkan faktor yang perlu menjadi perhatian khusus pihak manajemen adalah kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu dan keluasan tempat parkir dikarenakan ada pasien yang merasa tidak puas dan yang menyatakan sangat puas dibawah 20%
6. Dari ke dua puluh dua variabel pernyataan terkait dimensi RATER, pihak klinik baru dapat memenuhi pernyataan "sangat puas" diatas 80% baru sebanyak enam variabel, sedangkan enam belas variabel sisanya dengan presentase pernyataan hanya pada taraf "puas" lebih dari 20%.
Faktor yang perlu menjadi perhatian khusus pihak manajemen adalah kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu dan keluasan tempat parkir dikarenakan ada pasien yang merasa tidak puas dan yang menyatakan sangat puas dibawah 20%, karena dari ke dua puluh dua variabel pernyataan terkait dimensi RATER, pihak

klinik baru dapat memenuhi pernyataan "sangat puas" diatas 80% baru sebanyak enam variabel, sedangkan enam belas variabel sisanya dengan presentase pernyataan hanya pada taraf "puas" lebih dari 20%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, direkomendasikan pada pihak manajemen Klinik Gigi *My Dental Care* hendaknya lebih memperhatikan dan memprioritaskan perbaikan pada atribut kualitas pelayanan:

- a. Kehati-hatian dokter gigi
- b. Ketelitian dokter gigi
- c. Kejelasan dokter gigi dalam memprioritaskan tindakan
- d. Ketrampilan dokter gigi
- e. Pengetahuan dokter gigi
- f. Kerapian dokter gigi
- g. Kerapian perawat
- h. Keramahan dokter gigi
- i. Kesabaran dokter gigi
- j. Kecepatan dokter gigi dalam merespon keluhan
- k. Kesesuaian tindakan dokter gigi dengan prosedur
- l. Kebersihan klinik
- m. Kenyamanan ruang tunggu
- n. Keluasan tempat parkir

Berikut adalah rekomendasi saran yang perlu dilakukan pihak manajemen klinik yaitu:

1. Mengadakan evaluasi rutin kepada dokter gigi dan perawat yang bertugas
2. Mengadakan komunikasi dengan pihak internal organisasi dalam hal ini dokter gigi dan perawat agar persepsi antara manajemen dan internal sama mengenai apa yang diharapkan pasien
3. Berdasarkan data bahwa mayoritas pasien di klinik adalah wanita maka pihak manajemen hendaknya lebih memfokuskan dan meningkatkan pelayanan yang berfokus pada kebersihan, keindahan dan kerapian
4. Berdasarkan mayoritas pasien di klinik adalah berpendidikan terakhir tamat perguruan tinggi dan berpenghasilan > Rp 2.500.000,00 – Rp 4.000.000,00 ; maka pihak manajemen diharapkan untuk selalu mengupgrade pengetahuan dan ketrampilan dokter gigi maupun perawat dengan mengikutsertakan seminar atau training yang diperlukan guna mengimbangi ekspektasi pasien yang cukup tinggi terhadap suatu pelayanan yang baik
5. Menghitung kembali sumber daya yang dimiliki klinik, mengecek cashflow klinik dan jika memungkinkan diadakan

restrukturisasi terhadap fasilitas klinik seperti mengubah cat tembok klinik dengan yang lebih terang agar tampak lebih bersih, memasang AC di ruang tunggu dan memperluas tempat parkir pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Haidar, Moh Azmi. 2005. *Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Airlangga.
- Harijono Liman, Rokiah Kusumapraja. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di IGD RS. Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarganya*. Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia 2003 : Vol. IV No. 4.
- Kotler, P. 2001. *Marketing Management*, Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Parasuraman, A, Zeithaml V.A. and A. Berry L.L. 1998. *SERVEQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64 (January),p. 12-35
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia
- Utama, Surya. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 09 (1), 1-7