

## PERBANDINGAN HARAPAN DAN KEPUASAN PASIEN PRAKTIK DOKTER GIGI DENGAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE MATRIX*

Cokorda Istri Mira Cipta Utami<sup>1)</sup>, Cokorda Bagus Jaya Lesmana<sup>1)</sup>, Luh Putu Sinthya Ulandari<sup>1)</sup>  
<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Udayana, Fakultas Kedokteran,  
Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
email: ciptacokya@gmail.com

### **Abstrak**

Setiap pasien gigi yang mengunjungi suatu unit pelayanan kesehatan gigi tentu mempunyai keinginan atau harapan untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi sesuai dengan yang diinginkannya. Hasil penelitian di klinik-klinik gigi di Kota Denpasar menunjukkan bahwa 51,5% pasien belum sepenuhnya terpuaskan oleh kualitas pelayanan yang didapat. Hal tersebut disebabkan karena harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan belum terpenuhi sepenuhnya. Rancangan *cross-sectional eksploratif* yang dilakukan di praktek dokter gigi di Kota Denpasar dengan 200 responden. Metode *sampling* yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner untuk mengukur persepsi pasien tentang kepuasan pasien atas kualitas pelayanan praktek dokter gigi perorangan di Kota Denpasar. Jawaban responden disediakan dalam 2 (dua) sisi, sisi pertama digunakan untuk memberi jawaban atas *importance* (harapan) dan sisi lainnya disediakan untuk jawaban atas *performance* (kinerja). Dilakukan analisis menggunakan *Importance-Performance Matrix*. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan harapan dan kepuasan pada pasien praktek dokter gigi perorangan dengan metode *importance* dan *performance matrix* di Kota Denpasar. Rata-rata pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kepuasan pasien praktek dokter gigi perorangan dengan metode *importance* dan *performance matrix* di Kota Denpasar ditemukan rata-rata tertinggi pada dimensi *effective* (59,98%) dan rata-rata terendah pada dimensi *efficient* (55,20%). Hasil penelitian juga menunjukkan nilai rata-rata *importance* (3,33) lebih tinggi dari *performance* (1,90). Dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan masih lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan. Disarankan dokter gigi pada praktek perorangan di Kota Denpasar disarankan untuk memperbaiki dimensi *effective*, *efficient*, *accessible* dan *safe* yang masih belum sesuai dengan harapan pasien.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Harapan Pasien, Metode Importance dan Performance Matrix, Praktik Dokter Gigi*

### **PENDAHULUAN**

Program Kesehatan Masyarakat adalah bagian dari Program Pembangunan Kesehatan Nasional yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi masalah kesehatan masyarakat. Program ini diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, meningkatkan gizi, membudayakan sikap hidup bersih dan sehat serta meningkatkan

mutu dan kemudahan pelayanan kesehatan yang harus makin terjangkau oleh seluruh masyarakat.<sup>1</sup> 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 atau masyarakat yang

dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan harus berfokus pada pelanggan (pasien). Pengalaman pasien dan masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan kesehatan harus mendapat perhatian utama sehingga kebutuhan dan harapan dapat dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Dokter gigi termasuk salah satu dari profesi yang tidak boleh mengiklankan jasanya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan gigi seperti yang diharapkan oleh pasien, atau melebihi harapan pasien. Mohebfar *et al* (2016) menyimpulkan kualitas pelayanan poliklinik gigi belum memuaskan harapan kepuasan pasien, masyarakat pada umumnya mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan ketika berkunjung ke praktek dokter gigi perorangan. Demikian juga dengan masyarakat Kota Denpasar, yang memiliki sejumlah harapan ketika mengakses pelayanan kesehatan gigi.<sup>3</sup> Berdasarkan penelitian yang dilakukan di klinik-klinik gigi di Kota Denpasar juga menunjukkan bahwa 51,5% pasien belum sepenuhnya terpuaskan oleh kualitas pelayanan klinik-klinik gigi yang ada di Kota Denpasar tersebut.<sup>4</sup>

Ada 6 (enam) dimensi yang diharapkan pasien ketika berkunjung ke praktek dokter gigi perorangan, yaitu pertama, *effective* diwujudkan dalam bentuk kepatuhan terhadap prosedur proses pelayanan dan kepatuhan terhadap metode pelayanan. Kedua, *efficient* diwujudkan dalam bentuk ketepatan diagnosa dan ketepatan penanganan/tindakan yang akan dilakukan masih hanya dinilai puas oleh pasien, karenanya perlu menjadi perhatian untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Ketiga, sesuai harapan dalam hal *accessible* merupakan *border line* dimana ketika pasien sedikit saja merasakan

ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan, maka pasien akan berpindah ke praktek dokter gigi perorangan lain. Keempat, *acceptable* yang ditunjukkan oleh dokter gigi seperti memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien dan menangani keluhan pasien dengan cepat dan baik. Pasien mengharapkan seorang dokter yang baik dalam merawat, dapat memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien dan menangani keluhan pasien dengan cepat dan baik sesuai keahlian dalam bidangnya. Kelima, *equitable* diwujudkan dalam bentuk memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial dan gender dan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras dan antargolongan. Keenam, *safe* diwujudkan dalam bentuk memberikan layanan kesehatan gigi dengan mempertimbangkan keselamatan pasien dan memberikan layanan kesehatan berdasarkan keluhan pasien dikaitkan dengan kepuasan pelanggan.<sup>5,6</sup>

Analisis *importance-performance matrix* ialah metode analisis ini dapat dibandingkan kualitas pelayanan yang diberikan (*performance*) oleh praktek dokter gigi perorangan di Kota Denpasar. Apabila harapan pasien (*importance*) lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diberikan (*performance*) maka pasien merasa terpuaskan sebaliknya apabila harapan pasien (*importance*) lebih besar dari kualitas pelayanan yang diberikan (*performance*) maka pasien merasa tidak terpuaskan sehingga kualitas pelayanan praktek dokter gigi perorangan yang bersangkutan masih perlu ditingkatkan. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja dalam memenuhi kepuasan para pasien yaitu harapan (*importance*) dan pelayanan yang diberikan (*performance*). Metode IPA

masih jarang digunakan untuk analisis kepuasan pasien padahal metode ini memiliki kelebihan dalam analisis dalam menunjukkan atribut jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan harapan dan kepuasan pada pasien praktek dokter gigi perorangan dengan metode *importance* dan *performance matrix* di Kota Denpasar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional eksploratif, yang dilakukan pada masyarakat yang berkunjung ke praktek dokter gigi perorangan di Kota Denpasar. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *consecutive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 200 yang dihitung dengan tingkat kemaknaan 95%. Pada tahap pertama dipilih 10 praktek dokter gigi perorangan per kecamatan yang ada di Kecamatan

Denpasar Selatan, Kecamatan Denpasar Timur, Kecamatan Denpasar Barat dan Kecamatan Denpasar Utara secara systematic random sampling. Pada tahap kedua ditentukan jumlah responden yang harus diambil per praktek dokter gigi perorangan. Jumlah responden di praktek dokter gigi perorangan dipilih secara *consecutive sampling* sesuai dengan kedatangan di praktek dokter gigi perorangan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai Januari 2021 di 40 praktek dokter gigi perorangan terpilih, oleh 1 interviewer dengan cara wawancara langsung menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (*effective, efficient, accessible, acceptable, equitable* dan *safe*) terdiri dari 24 pertanyaan yang dibagi-bagi pada 6 bagian, menggunakan 4 skala likert (1=sangat tidak puas, 2=tidak puas, 3=puas, 4=sangat puas).

**Tabel 1. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan**

No.	Dimensi	Atribut	Indikator
1.	<i>Effective</i> (P1)	P11	Praktik dokter gigi perorangan menjalankan proses pelayanan sesuai peraturan yang ada
		P12	Praktik dokter gigi perorangan mematuhi prosedur pelayanan yang dibuatnya sendiri
		P13	Praktik dokter gigi perorangan mematuhi metode pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan gigi
		P14	Praktik dokter gigi perorangan mematuhi metode pelayanan yang ditetapkan pemerintah
2.	<i>Efficient</i> (P2)	P21	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan membuat diagnosis sesuai keluhan pasien
		P22	Dokter gigi mampu memberikan informasi hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien
		P23	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menangani pasien sesuai diagnosa yang dibuatnya
		P24	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan tindakan sesuai kaidah-kaidah kedokteran khususnya kedokteran gigi

No.	Dimensi	Atribut	Indikator
3.	<i>Accesible</i> (P3)	P31	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menangani pasien dengan tepat waktu
		P32	Dokter gigi telah hadir diruang pemeriksaan dan siap melayani pasien ketika jam buka dimulai
		P33	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi tidak terlalu lama (kurang dari 30 menit)
		P34	Pemanggilan pasien berdasarkan urutan pendaftaran atau kedatangan
4.	<i>Acceptable</i> (P4)	P41	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan pelayanan setelah mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien
		P42	Perawat gigi pada praktik gigi perorangan menanyakan gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan pertama terhadap keluhan pasien
		P43	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menangani komplain pasien dengan baik
		P44	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menangani komplain pasien dengan cepat
5.	<i>Equitable</i> (P5)	P51	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan gender
		P52	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien, baik pasien kaya, kurang mampu
		P53	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras dan antar golongan
		P54	Perawat gigi pada praktik gigi perorangan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras dan antar golongan
6.	<i>Safe</i> (P6)	P61	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan memberikan layanan kesehatan gigi dengan mempertimbangkan keselamatan pasien
		P62	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menjaga kebersihan dengan menggunakan sarung tangan atau selalu mencuci tangan sebelum memberikan pelayanan kepada pasien
		P63	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan
		P64	Dokter gigi pada praktik gigi perorangan memberikan layanan kesehatan berdasarkan keluhan pasien

Sumber: WHO, 2013

Analisis data dilakukan menggunakan importance-performance matrix analysis dengan menganalisis tingkat kesesuaian dengan menganalisis tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Analisis tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan yang dibagi menjadi 5 kriteria. Analisis Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas kepuasan pasien yang diukur (Rangkuti, 2016):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian *performance*

Yi = Skor penilaian *importance*

Skor rata-rata tingkat kepentingan pasien dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

n = Jumlah responden

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja layanan (*performance*)

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan layanan (*importance*)

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Rangkuti, 2016):

I M P O R T A N C E	Y	Prioritas Utama I	Pertahankan Prestasi II
		Prioritas Rendah III	Berlebihan IV
			X

PERFORMANCE

**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Keterangan Gambar:

- Kuadran I**, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Kuadran II**, menunjukan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan pelayanan kesehatan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran III**, menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh pelayanan kesehatan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran IV**, menunjukkan faktor yang mempengaruhi pasien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Penelitian ini dilakukan dengan ijin dari Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/ Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar No.2455/UN14.2.2.VII.14/LT/20 tanggal 16 Desember 2020. Sebelum memberikan kuesioner kepada responden, diminta kesediaannya dahulu secara tertulis termasuk informasi dan persetujuan, partisipasi yang bersifat sukarela prinsip tidak menyakiti, confidentially, anonymity dan hanya mengukur atau menilai hal-hal yang relevan dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan *Analisis Tingkat Kesesuaian dari Importance Performance Matrix* dari 24 atribut didapatkan 11 atribut memiliki

tingkat kesesuaian  $\leq$  total rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan artinya atribut tersebut dikatakan belum sesuai dengan harapan pasien praktik dokter gigi perorangan.

Tabel 2 ditemukan bawah tingkat kesesuaian dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut P61 dimana dokter gigi pada

praktik gigi perorangan memberikan layanan kesehatan gigi dengan mempertimbangkan keselamatan pasien. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah pada atribut P33 karena waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi tidak terlalu lama (kurang dari 30 menit).

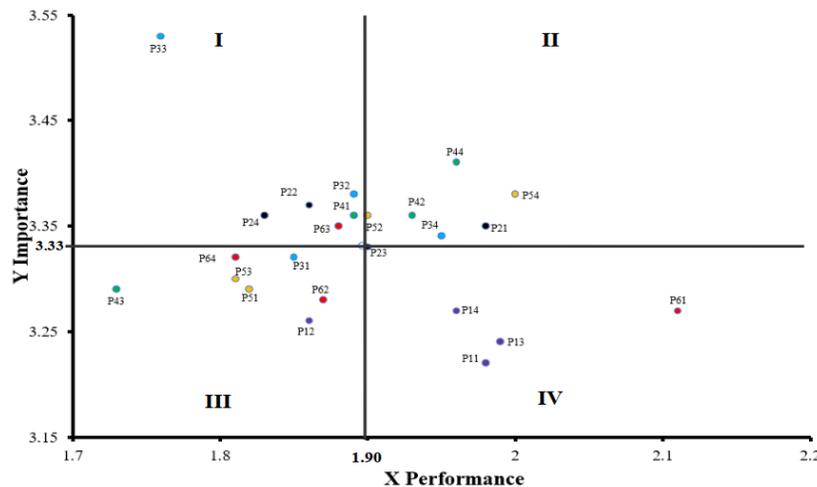
**Tabel 2. Hasil Perhitungan *Importance-Performance Matrix* Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan**

No.	Atribut	Importance Yi	Performance Xi	$\bar{Y}$	$\bar{X}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	P <sub>11</sub>	643	397	3,22	1,98	61,49
2.	P <sub>12</sub>	652	372	3,26	1,86	57,06
3.	P <sub>13</sub>	647	399	3,24	1,99	61,42
4.	P <sub>14</sub>	653	391	3,27	1,96	59,94
<i>Effective</i>						<b>59,98</b>
5.	P <sub>21</sub>	669	396	3,35	1,98	59,10
6.	P <sub>22</sub>	674	372	3,37	1,86	55,19
7.	P <sub>23</sub>	665	379	3,33	1,90	57,06
8.	P <sub>24</sub>	672	366	3,36	1,83	54,46
<i>Efficient</i>						<b>55,20</b>
9.	P <sub>31</sub>	664	369	3,32	1,85	55,72
10.	P <sub>32</sub>	675	378	3,38	1,89	55,92
11.	P <sub>33</sub>	665	352	3,53	1,76	49,86
12.	P <sub>34</sub>	667	389	3,34	1,95	58,38
<i>Accessible</i>						<b>54,97</b>
13.	P <sub>41</sub>	672	378	3,36	1,89	56,25
14.	P <sub>42</sub>	672	386	3,36	1,93	57,44
15.	P <sub>43</sub>	658	345	3,29	1,73	52,58
16.	P <sub>44</sub>	682	391	3,41	1,96	57,48
<i>Acceptable</i>						<b>55,94</b>
17.	P <sub>51</sub>	659	363	3,29	1,82	55,32
18.	P <sub>52</sub>	672	379	3,36	1,90	56,55
19.	P <sub>53</sub>	660	362	3,30	1,81	54,85
20.	P <sub>54</sub>	675	400	3,38	2,00	59,17
<i>Equitable</i>						<b>56,47</b>
21.	P <sub>61</sub>	653	421	3,27	2,11	64,53
22.	P <sub>62</sub>	655	374	3,28	1,87	57,01
23.	P <sub>63</sub>	670	375	3,35	1,88	50,75
24.	P <sub>64</sub>	664	362	3,32	1,81	54,52
<i>Safe</i>						<b>56,70</b>
<b>Rata-Rata</b>				<b>3,33</b>	<b>1,90</b>	<b>56,98</b>

Rata-rata pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kepuasan pasien praktek dokter gigi perorangan dengan metode importance dan performance matrix di Kota Denpasar ditemukan rata-rata tertinggi pada dimensi *effective* (59,98%) dan rata-rata terendah pada dimensi *efficient* (55,20%). Hasil penelitian juga menunjukkan nilai rata-rata importance (3,33) lebih tinggi dari performance (1,90). Hasil penelitian ini mendukung teori yang dilakukan di Italia (2009) serta Bangladesh (2009) yang menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan

antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.<sup>7,8</sup>

Kepuasan pasien terhadap suatu klinik dapat dipengaruhi oleh layanan yang baik dan berkualitas serta harga yang wajar yang diberikan oleh klinik gigi tersebut. Pasien yang puas terhadap suatu klinik, dan klinik gigi tersebut dapat memperthankan kepuasan pasiennya tersebut, maka pasien lama kelamaan akan menjadi setia atau loyal terhadap suatu klinik gigi. Pasien yang telah loyal atau setia memiliki keinginan untuk berobat kembali ke klinik gigi.<sup>9</sup>



Gambar 2. Diagram Kartesius

Indikator-indikator yang berada di Kuadran I antara lain:

- P<sub>22</sub> = Dokter gigi mampu memberikan informasi hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.
- P<sub>24</sub> = Dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan tindakan sesuai kaidah-kaidah kedokteran khususnya kedokteran gigi.

- P<sub>32</sub> = Dokter gigi telah hadir diruang pemeriksaan dan siap melayani pasien ketika jam buka dimulai.
- P<sub>33</sub> = Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi tidak terlalu lama (kurang dari 30 menit).
- P<sub>41</sub> = Dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan pelayanan setelah mengetahui gejala sakit yang ada serta segera

memberikan penanganan terhadap keluhan pasien.

- f. P<sub>63</sub> = Dokter gigi pada praktik gigi perorangan menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan.

Indikator di Kuadran I ini harus ditingkatkan/diperbaiki karena harapan pasien pada indikator-indikator di atas tinggi, sedangkan kinerja praktek dokter gigi perorangan di Kota Denpasar masih rendah.

Matriks *Importance Performance Analysis* yang merupakan plot data dari nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) menunjukkan sebaran setiap indikator-indikator pada diagram kartesius yang dimana setiap kuadrannya memiliki arti yang berbeda-beda. Letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Adanya indikator-indikator yang berada di Kuadran I menunjukkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh praktek dokter gigi perorangan yang ada di Kota Denpasar masih belum mampu memenuhi harapan pasien. Evaluasi indikator-indikator yang kurang memenuhi kebutuhan pasien ini penting dilakukan oleh pihak praktek dokter gigi perorangan yang ada di Kota Denpasar karena pasien sebagai konsumen menjadi pihak penentu yang dapat menilai kualitas layanan sebuah praktek dokter gigi perorangan dan sudut pandang pasien menjadi kunci penting evaluasi peningkatan mutu pelayanan.<sup>4</sup>

Indikator-indikator dari dimensi *efficient* (P<sub>2</sub>) yang berada di Kuadran I adalah P<sub>22</sub> dan P<sub>24</sub>. Indikator P<sub>22</sub> yaitu dokter gigi mampu memberikan informasi hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien menunjukkan dokter gigi pada praktek dokter gigi perorangan di Kota Denpasar belum sepenuhnya mampu memberikan informasi hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dengan jelas dan

mudah dimengerti oleh pasien seperti misalnya dalam memberi informasi hasil pemeriksaan masih menggunakan istilah-istilah kedokteran yang sulit dimengerti oleh masyarakat awam. Sedangkan indikator P<sub>24</sub> yaitu dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan tindakan sesuai kaidah-kaidah kedokteran khususnya kedokteran gigi menunjukkan dokter gigi pada praktik gigi perorangan di Kota Denpasar belum sepenuhnya melakukan tindakan sesuai kaidah-kaidah kedokteran khususnya kedokteran gigi seperti misalnya belum sepenuhnya mampu menggunakan peralatan-peralatan yang ada pada tempat prakteknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dimensi Kualitas Pelayanan dari WHO sebagaimana dikutip oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menyatakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah *efficient* (P<sub>2</sub>) dengan indikator dokter gigi mampu memberikan informasi hasil pemeriksaannya dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien serta indikator kesesuaian tindakan dokter gigi dengan kaidah-kaidah kedokteran gigi yang hasil penelitiannya menunjukkan kedua indikator ini belum sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan di Bandung (2011) yang menyimpulkan bahwa kondisi pelayanan poliklinik gigi yang belum sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.<sup>10</sup>

Indikator-indikator dari dimensi *accessible* (P<sub>3</sub>) yang berada di Kuadran I adalah P<sub>32</sub> dan P<sub>33</sub>. Indikator P<sub>32</sub> yaitu dokter gigi telah hadir di ruang pemeriksaan dan siap melayani pasien ketika jam buka dimulai menunjukkan dokter gigi belum hadir di ruang pemeriksaan dan belum siap melayani pasien ketika jam buka dimulai seperti misalnya tempat praktek buka jam 5 sore,

tapi dokter gigi baru berada di tempat praktek jam 6 sore dan belum siap menangani pasien. Sedangkan indikator P<sub>33</sub> yaitu waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi tidak terlalu lama (kurang dari 30 menit) menunjukkan waktu tunggu lebih dari 30 menit.

Hasil penelitian ini mendukung teori dimensi Kualias Pelayanan dari WHO sebagaimana dikutip oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menyatakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah *Accessible* dengan indikator waktu tunggu pasien yang tidak terlalu lama yang hasil penelitiannya menunjukkan indikator ini masih di bawah harapan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian di RS Puri Raharja Denpasar (2018) yang menyimpulkan kondisi pelayanan poliklinik gigi yang di bawah dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.<sup>5</sup>

Selanjutnya dari dimensi *acceptable* (P<sub>4</sub>), indikator yang berada pada Kuadran I adalah P<sub>41</sub>. Indikator P<sub>41</sub> yaitu dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan pelayanan setelah mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien menunjukkan dokter gigi pada praktik gigi perorangan di Kota Denpasar tidak segera melakukan pelayanan meskipun sudah mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung teori dimensi Kualias Pelayanan dari WHO sebagaimana dikutip oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menyatakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah *acceptable* (P<sub>4</sub>) dengan indikator dokter gigi pada praktik gigi perorangan melakukan pelayanan setelah mengetahui gejala sakit yang ada

serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien, yang hasil penelitiannya menunjukkan indikator ini belum sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini juga mendukung teori dari buku Tjiptono (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan (pasien) belum bisa memuaskan pasien sehingga masih harus ditingkatkan.<sup>11</sup> Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian di Iran (2016) yang menyimpulkan kondisi pelayanan poliklinik gigi yang tidak mematuhi prosedur yang dibuatnya sendiri akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.<sup>3</sup>

Terakhir dari dimensi *safe* (P<sub>6</sub>), indikator yang berada pada Kuadran I adalah P<sub>63</sub>. Indikator P<sub>63</sub> yaitu dokter gigi pada praktik gigi perorangan menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan yang menunjukkan dokter gigi pada praktik gigi perorangan belum menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana diharapkan pasien. Hasil penelitian ini mendukung teori dimensi Kualias Pelayanan dari WHO sebagaimana dikutip oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menyatakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah *safe* (P<sub>6</sub>) dengan indikator dokter gigi pada praktik gigi perorangan menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan yang menunjukkan dokter gigi pada praktik gigi perorangan belum menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana diharapkan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian di Kota Denpasar (2018) yang menyimpulkan kondisi pelayanan poliklinik gigi yang di bawah dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.<sup>5</sup>

#### **KESIMPULAN**

Perbandingan rata-rata harapan pasien terhadap kualitas pelayanan (3,33) lebih tinggi dibandingkan performance (1,90). Harapan pasien terhadap kualitas

pelayanan masih lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan praktek dokter gigi perorangan yang ada di Kota Denpasar diantaranya dokter gigi pada praktik gigi perorangan di Kota Denpasar melakukan evaluasi indikator-indikator kualitas pelayanan yang kurang memenuhi kebutuhan pasien. Diharapkan dokter gigi dapat lebih memperhatikan keluhan pasien, sebelum menerangkan kondisi gigi kepada pasien.

#### REFERENSI

1. Sembel M. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut. *J e-Gigi*. 2014;2(2).
2. Koentjoro, Tjahjono ditor TAP|UPPBK. Regulasi kesehatan di Indonesia. 2017 [cited 2021 Jun 14]. Available from: <http://inlislite.perpusbungkarno.perpusnas.go.id:12345/inlislite3/opac/detail-opac?id=59584>
3. Mohebifar R, Hasani H, Barikani A, Rafiei S. Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong Public Heal Res Perspect*. 2016 Aug;7(4):233–8.
4. Sarasija I ayu, Indira, Handoko SA, Noviyani N made sri. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *BDJ*. 2018;2(1). Available from: <http://jkg-udayana.org>
5. Raharja IGYD, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poloklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dent J*. 2018;5.
6. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC; 2011.
7. Laura E, Mazzulla G. A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *J Public Transp*. 2009;12(3).
8. Akbar MM, Parvez N. Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customers Loyalty. *ABAC J*. 2009;1.
9. Tanujaya PK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien sehingga meningkatkan Keinginan untuk berobat kembali. *J Manaj dan Pemasar jasa*. 2014;7(1).
10. Dewi F, Oesman Y, Sudjana G. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J (Isfahan)*. 2011;8(4):172.
11. Tjiptono F. Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi; 2016.