

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Karakteristik Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

Pasien Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang mayoritas berasal dari kota Malang. Jumlah pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang setiap harinya rata-rata 100 orang. Pasien-pasien tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik diamati dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Hal-hal tersebut akan saling berkaitan dan berpengaruh pada karakter yang dimiliki oleh seorang pasien.

Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada pasien yang berusia minimal 17 tahun, telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang, dan bersedia menandatangani surat persetujuan menjadi responden. Kuesioner diberikan kepada pasien yang berusia minimal 17 tahun karena telah merdeka secara hukum dan jawabannya dapat dipertanggungjawabkan. Responden yang diberi kuesioner hanya pasien yang telah mendapatkan pelayanan karena penilaian secara objektif dapat diberikan jika responden telah mengalami pelayanan itu sendiri. Kesiapan menandatangani *informed consent* juga sangat penting sebagai bukti kesiapan pasien menjadi objek penelitian. Ketiga kriteria tersebut harus dipenuhi oleh responden agar kevalidan data penelitian terjamin.

Pada saat penelitian ini dilakukan, tidak semua pasien bersedia menjadi responden dan tanggapan dari responden yang diterima juga berbeda-beda. Pada penelitian dengan responden 95 orang, berdasarkan jenis kelamin, pasien wanita yang berkunjung ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit

Pendidikan Universitas Brawijaya Malang lebih banyak daripada pasien pria dengan jumlah pasien wanita sebanyak 59 orang, sedangkan pasien pria sebanyak 36 orang. Seperti halnya yang dikatakan oleh Peker dan Alkurt (2009), bahwa wanita memiliki kebiasaan dan sikap yang lebih baik dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut, yang menunjukkan pemahaman mereka akan pentingnya prosedur pencegahan. Pasien wanita juga lebih bersedia menjadi responden untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan usia, pasien 17-25 tahun lebih banyak dengan jumlah 56 orang, sedangkan usia >25 tahun lebih sedikit dengan jumlah 39 orang. Hal ini dikarenakan kesadaran akan perilaku menjaga kesehatan pada pasien dengan usia yang lebih tua lebih rendah daripada pasien dengan usia yang lebih muda (Brown dan Theoharides, 2009). Selain itu, pasien yang berusia 17-25 tahun dinilai lebih kooperatif dan lebih terbuka dalam penilaian dibandingkan dengan pasien berusia > 25 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikan, 41 orang berpendidikan sarjana, 37 orang berpendidikan SMA, 8 orang berpendidikan SMP, 8 orang berpendidikan SD dan 1 orang tidak lulus pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka mereka akan lebih sering datang ke klinik gigi karena keingintahuan mereka akan kondisi kesehatan gigi dan mulutnya (Ncamotollahi *et al.*, 2011).

Pasien terbanyak yang berkunjung ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang adalah pasien yang tidak bekerja dengan jumlah 68 orang, yang terdiri atas pelajar, ibu rumah tangga dan pensiunan. Hal tersebut diperkirakan karena biaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang lebih murah daripada Rumah Sakit lain dan tempat praktek dokter gigi, lokasi Rumah Sakit yang mudah dijangkau dari tempat tinggal, serta memiliki kepercayaan terhadap

pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Osterle *et al.* (2009), bahwa rendahnya biaya merupakan faktor yang menentukan banyaknya pengunjung sebuah pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

6.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

Era desentralisasi ini telah mendorong pemerintah daerah untuk membangun wilayahnya dengan mengembangkan berbagai program termasuk program kesehatan kerja terutama bidang pelayanan kesehatan. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh perorangan tetapi juga keluarga, kelompok dan masyarakat. Menurut konsep H.L. Blum, untuk mewujudkan keadaan sehat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Cahyani, 2010).

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik, sedangkan preventif adalah upaya pencegahan agar masyarakat tidak jatuh sakit dan terhindar dari penyakit. Pelayanan promotif dan preventif dari para tenaga medis merupakan hal utama yang dapat menunjang tingkat keberhasilan pelayanan pasien (Lawolo, 2012). Selain upaya promotif dan preventif, sebuah lembaga pelayanan kesehatan tidak pernah lepas dari sarana dan prasarana sebagai penunjang tingkat keberhasilan pelayanan pasien. Sarana dan prasarana dalam rumah sakit dapat dilihat sejak awal pasien mendatangi lingkungan rumah sakit hingga pasien pulang, mulai dari kenyamanan area parkir, ruang tunggu, tempat administrasi dan tempat pengambilan obat. Ruang tunggu yang bersih, sejuk dan

tidak bising merupakan beberapa harapan pasien. Ketenangan ruang tunggu juga berpengaruh terhadap kenyamanan yang dirasakan pasien.

Pada penelitian ini, kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang. Pasien memberikan penilaian terhadap dimensi pelayanan yang meliputi wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Menurut Dewi *et al.* (2011) harapan dan tuntutan akan empati, jaminan dan daya tanggap merupakan prioritas utama pasien. Kehandalan dokter gigi dalam berkomunikasi juga merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satu hal yang biasanya membuat pasien tidak puas terhadap sebuah pelayanan kesehatan adalah dari lamanya mereka mengantri. Hal ini merupakan masalah yang paling sering dijumpai di rumah sakit umum yang kurang jumlah dokter giginya dan juga ketersediaan *dental chair*.

Secara keseluruhan kepuasan pasien tertinggi tercermin dari wujud fisik rumah sakit (*tangibles*). Pada penelitian ini ditemukan bahwa wujud fisik Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang memiliki kualitas yang paling baik daripada dimensi kepuasan yang lainnya. Dimensi yang memiliki kepuasan terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*), karena meskipun operator telah memenuhi kebutuhan pasien melalui perawatan yang diberikan, akan tetapi banyak pasien yang menunggu perawatan lebih dari 1 jam, sehingga memberi skor yang buruk pada dimensi ini. Berdasarkan dimensi *reability*, *assurance* dan *empathy* pasien sudah cukup puas, karena operator (*co-ass*) telah melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Menurut Sriwidodo dan Indriastuti (2010), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan

perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan (konsumen) dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas dengan kepuasan pelanggan.

Pelayanan kesehatan oleh co-ass akan berpengaruh pada kepercayaan yang diberikan pasien. Kehandalan dokter gigi menentukan loyalitas pasien karena pasien merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi melalui perawatan yang diterima. Kehandalan tersebut tidak hanya berdasarkan perawatan yang diberikan, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dan rasa empati terhadap pasien. Loyalitas pasien tersebut terbentuk karena adanya jaminan dan rasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

6.3 Analisis Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

Penilaian kualitas pelayanan telah menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan kualitas disetiap aspek kehidupan modern (Aguiral-Diaz *et al.*, 2013). Ukuran Kepuasan pasien merupakan perbandingan dari apa yang diharapkan oleh konsumen dengan kinerja pelayanan yang diterima konsumen (Sriwidodo dan Indriastuti, 2010). Begitu pula dalam hal pelayanan kesehatan, evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan pasien. Beberapa sumber setuju bahwa mengukur kepuasan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kualitas sebuah pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif pasien. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan pengalaman pasien selama proses pengobatan. Pelayanan kesehatan

dapat menggunakan informasi ini untuk fokus pada hal-hal tertentu, seperti mengurangi harga apabila banyak pasien yang merasa bahwa patokan harga di sebuah tempat pelayanan kesehatan tertentu terlalu mahal, mengetahui harapan-harapan pasien, membuat strategi manajemen yang efektif dan memantau kinerja rencana pelayanan kesehatan (Ahmad *et al.*, 2011; Castle *et al.*, 2005).

Berdasarkan tabel 5.3 hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,249$), namun pada tabel 5.4 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien wanita lebih merasa puas daripada pasien pria. Hal ini didukung oleh penelitian Thanveer *et al.* (2010) bahwa kepuasan pasien wanita juga lebih tinggi daripada pria meskipun secara statistik tidak signifikan. Perbedaan jumlah pasien pria dan wanita pada penelitian ini mungkin yang menyebabkan lemahnya korelasi karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan. Terdapat perbedaan jumlah jenis kelamin membuat hasil penelitian tidak signifikan. Hal ini menurut Addani (2008) dalam Adhytyo (2013), angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit daripada laki-laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup.

Berdasarkan tabel 5.5, hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien signifikan ($\text{sig} = 0,004$) dan tabel 5.6 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien dengan usia > 25 tahun merasa lebih puas dibandingkan pasien dengan usia 17-25 tahun. Hal ini sesuai dengan pendapat Lumenta (1989) yang dikutip oleh Abdilah dan Ramdan (2006) bahwa kelompok umur yang lebih muda ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

Berdasarkan tabel 5.7, hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,063$), namun pada tabel 5.8 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien berpendidikan sarjana dan SMA

merasa kurang puas daripada pasien dengan tingkat pendidikan lain. Hal ini sesuai dengan penelitian Lestari dkk. (2008) yang menyatakan bahwa 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 pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Peningkatan ketidakpuasan pasien terhadap layanan dokter atau rumah sakit atau tenaga kesehatan lainnya dapat terjadi sebagai akibat dari semakin tinggi pendidikan rata-rata masyarakat sehingga membuat mereka lebih tahu tentang haknya.

Berdasarkan tabel 5.9, hubungan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,121$), namun pada tabel 5.10 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien tidak bekerja yang terdiri atas ibu rumah tangga, pelajar dan pensiunan merasa lebih puas daripada pasien dengan pekerjaan lain. Pekerjaan dinilai berhubungan dengan pendapatan dan pendapatan memiliki pengaruh terhadap status ekonomi seseorang. Sebaliknya, pasien dengan tingkat sosioekonomi yang lebih rendah akan lebih memaklumi pelayanan yang diberikan dan lebih mudah merasa puas. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan El-Naseer dan Muhammed (2013) bahwa pasien pensiunan dan ibu rumah tangga memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi daripada orang yang bekerja.

Kepuasan pasien adalah penilaian subyektif. Kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari kewajiban profesi kedokteran gigi terhadap masyarakat. Meskipun hasil perawatan dan pengobatan telah optimal, jika pasien tidak merasa puas, maka tim dental belum mencapai tujuannya. Dengan mengajak pasien untuk mengekspresikan pendapat mereka tentang pengalaman perawatan kesehatan mereka, studi kepuasan dapat memberikan

ukuran keberhasilan program kesehatan dalam hal kebutuhan yang dirasakan, harapan dan pengalaman perawatan kesehatan pasien (Thanveer *et al.*, 2010).

